

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 1 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

# ESTUDIO EXPLORATORIO SOBRE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS QUE RECLAMAN LOS CONSUMIDORES CON LOS SERVICIOS BÁSICOS

**Noviembre 2021**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 2 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	10
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	12
Justificación y relevancia del estudio	12
<b>OBJETIVOS Y ALCANCES DEL ESTUDIO</b>	13
Objetivo general	13
Objetivos específicos	13
Alcances	13
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	14
Selección de las empresas objeto de estudio	14
Recolección y análisis de datos	14
<b>EL MERCADO DE LOS SERVICIOS BÁSICOS</b>	16
Privatización de los servicios básicos en Chile y Latinoamérica	16
<b>SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO</b>	17
Pilares del marco regulatorio	18
Cobertura del servicio	18
Sistema tarifario	20
Ciclo del agua potable y alcantarillado:	25
<b>SERVICIO DE ELECTRICIDAD</b>	28
Pilares del marco regulatorio	28
Institucionalidad Energética:	28
Política Energética:	29
Cobertura del servicio	29
Sistema tarifario	31
Ciclo de la Electricidad y Actores relacionados	34

2

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 3 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

<b>Sistemas de generación:</b>	35
<b>Sistemas de Transmisión:</b>	36
<b>Sistemas de Distribución:</b>	37
<b>SERVICIO DE GAS DOMICILIARIO</b>	38
Pilares del Marco regulatorio	38
Estructura del mercado	39
Alcance y cobertura de los servicios:	47
Sistema tarifario	49
<b>SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES:</b>	50
Competencia	57
Estructura propiedad telecomunicaciones	58
Rol Del Estado o Institución Reguladora/Fiscalizador	58
Marco regulatorio general	58
1. Libre entrada al sector:	59
2. Distintos tipos de servicios:	59
3. Interconexión de redes:	59
Régimen tarifario:	59
<b>PROBLEMAS DE CONSUMO EN LOS SERVICIOS BÁSICOS:</b>	60
<b>Análisis cuantitativo de reclamos ingresados a SERNAC:</b>	61
<b>Principales problemas según las Asociaciones de Consumidores (AdeC):</b>	72
<b>Problemas de cobros y facturaciones.</b>	74
Límites de Responsabilidad de las empresas frente a los medidores	74
Agua Potable y Saneamiento:	74
Electricidad:	75
Gas Domiciliario:	76
Análisis cualitativo – descriptivo de los principales problemas de consumo	78

3

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 4 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Agua potable y saneamiento:	78
<b>Cobros por el uso del alcantarillado y tratamiento de las aguas residuales:</b>	78
<b>Alza injustificada del consumo:</b>	81
<b>Responsabilidad sobre el estado del medidor:</b>	84
<b>Cobros proporcionales por la no toma de lectura del medidor:</b>	85
Electricidad:	88
<b>Alza injustificada del consumo:</b>	88
<b>Cobro adicional por servicios no contratados:</b>	92
<b>Cobros duplicados:</b>	95
<b>Responsabilidad sobre el estado del medidor:</b>	97
<b>Cobros proporcionales por la no toma de lectura del medidor:</b>	98
Gas domiciliario:	101
<b>Alza injustificada del consumo:</b>	101
<b>Responsabilidad sobre el estado del medidor:</b>	104
<b>Pago no gestionado:</b>	105
<b>Problemas en app en cobro:</b>	106
<b>Barreras de salida:</b>	107
<b>Cambio fecha facturación:</b>	108
<b>Cobro en vivienda no habitada:</b>	109
Telecomunicaciones:	110
<b>Cobro de un precio superior al contratado:</b>	111
<b>Es cliente y objeta cobros por servicios no contratados:</b>	111
<b>Barreras de salida:</b>	112
<b>Promociones y ofertas:</b>	114
Síntesis de los principales problemas y recomendaciones del mercado relacionado a cobros:	115
<b>Parte II. Problemas de cortes de servicio, compensaciones e indemnizaciones</b>	122

4

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 5 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman          Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Indicadores de suministro proporcionado por empresas de servicios básicos:	122
Indicadores de Agua potable:	123
Indicadores de Electricidad:	129
Indicadores de Gas domiciliario:	131
Indicadores en Servicios de Telecomunicaciones:	139
Análisis de los problemas planteados por los consumidores:	147
Agua potable y saneamiento:	148
<b>Compensación no corresponde a lo esperado por consumidor (plazo/monto):</b>	148
<b>Consumo de recursos adicionales por corte de servicio:</b>	149
<b>Cortes continuos e intermitencia del servicio (calidad):</b>	151
<b>Falta de información ante un corte de servicio:</b>	152
<b>Tardanza en la reposición del servicio por no pago:</b>	154
Electricidad:	155
<b>Compensación no corresponde a lo esperado por el consumidor (plazo/monto):</b>	155
<b>Cortes continuos e intermitencia del servicio (calidad):</b>	155
<b>Falta de información ante un corte de servicio</b>	157
<b>Tardanza en la reposición del servicio:</b>	159
<b>Externalidades negativas producto del corte de servicio:</b>	162
<b>Cortes por temas de facturación del servicio:</b>	164
Gas domiciliario:	165
<b>Consumo de recursos adicionales por corte de servicio:</b>	165
<b>Falta de información ante un corte del servicio:</b>	167
<b>Tardanza en reposición del servicio:</b>	169
<b>Cortes por tema de facturación del servicio:</b>	170
<b>Poca claridad en la fecha de corte por no pago:</b>	171
Telecomunicaciones:	172

5

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 6 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

<b>Compensación no corresponde a lo esperado por el consumidor (plazo/monto):</b>	172
<b>Cortes continuos e intermitencia del servicio (calidad):</b>	174
<b>Falta de información ante un corte de servicio:</b>	175
<b>Tardanza en la reposición del servicio:</b>	176
Síntesis de los principales problemas y recomendaciones por cortes e indemnizaciones.	177
Categorías de cortes en la regulación de los servicios básicos	180
Cortes justificados:	180
Cortes injustificados:	187
Consecuencias del corte injustificado:	188
Compensaciones e indemnizaciones en caso de cortes:	189
Prohibición de cobrar servicios no prestados:	194
Aplicación de las distintas compensaciones e indemnizaciones al corte concreto:	194
Procedimientos de compensación e indemnización:	195
<b>CONCLUSIONES:</b>	202
<b>BIBLIOGRAFÍA:</b>	204

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 7 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

## ABREVIATURAS UTILIZADAS

### INSTITUCIONES

<b>AdeC</b>	Asociaciones de Consumidores
<b>CEPAL</b>	Comisión Económica Para América Latina y el Caribe
<b>CNE</b>	Comisión Nacional de Energía
<b>DO</b>	Diario Oficial
<b>FNE</b>	Fiscalía Nacional Económica
<b>JPL</b>	Juzgado de Policía Local
<b>MINENERGÍA</b>	Ministerio de Energía
<b>MOP</b>	Ministerio de Obras Públicas
<b>ONU</b>	Organización de las Naciones Unidas
<b>SERNAC</b>	Servicio Nacional del Consumidor
<b>SEC</b>	Superintendencia de Electricidad y Combustibles
<b>SISS</b>	Superintendencia de Servicios Sanitarios
<b>SUBTEL</b>	Subsecretaría de Telecomunicaciones
<b>TDLC</b>	Tribunal de Defensa de la Libre Competencia

### LEYES

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 8 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

<b>DFL</b>	Decreto con Fuerza de Ley
<b>DL</b>	Decreto Ley
<b>DL 2.224</b>	DL N° 2.224 de 1978 que crea el Ministerio de Energía y la Comisión Nacional de Energía
<b>LGSE</b>	DFL N°4/20.018 de 2007 del Ministerio de Economía, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL N° 1 de 1982 del Ministerio de Minería, <b>Ley General de Servicios Eléctricos</b> , en materia de energía eléctrica
<b>LGSS</b>	DFL N° 382 de 1989 del MOP, que establece la <b>Ley General de Servicios Sanitarios</b> .
<b>LGT</b>	Ley 18.168, <b>Ley General de Telecomunicaciones</b> .
<b>LPDC</b>	DFL N° 3 de 2021 del Ministerio de Economía que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la <b>Ley N° 19.496</b> , que establece normas <b>sobre Protección de los Derechos de los Consumidores</b>
<b>LSEC</b>	Ley 18.410 que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles
<b>LSG</b>	DFL N° 323 de 1931 del Ministerio del Interior, Ley de Servicio de Gas.
<b>LSISS</b>	Ley 18.902 que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

#### DECRETOS Y REGLAMENTOS

<b>DS</b>	Decreto Supremo
<b>RCS</b>	Decreto N° 1.199 de 2005 del MOP, que aprueba el <b>Reglamento de las Concesiones Sanitarias</b> de Producción y Distribución de Agua Potable y de Recolección y Disposición de Aguas Servidas y de las Normas sobre Calidad de Atención a los Usuarios de estos servicios.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 9 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

<b>RDPC</b>	Decreto N° 31 de 2017 del Ministerio de Energía, que aprueba el <b>Reglamento para la Determinación y Pago de las Compensaciones</b> por Indisponibilidad del Suministro Eléctrico.
<b>RIIMG</b>	Decreto N° 66 de 2007 del Ministerio de Economía, <b>Reglamento de Instalaciones Interiores y Medidores de Gas</b>
<b>RSE</b>	Decreto N° 327 de 1998 del Ministerio de Minería, que fija el <b>Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos</b>
<b>RSG</b>	Decreto N° 67 de 2004 del Ministerio de Economía, <b>Reglamento de Servicio de Gas de Red</b>
<b>RST</b>	Decreto N° 18 de 2014 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, <b>Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones</b>
<b>RTRR</b>	Decreto N° 194 de 2013 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, <b>Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos</b> de Servicios de Telecomunicaciones

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 10 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

## 1. INTRODUCCIÓN

Los servicios básicos son aquellos que son esenciales para que las personas puedan realizar sus actividades diarias. Su acceso es considerado un indicador de bienestar social en la población y de cuán desarrollada económicamente es una sociedad. El agua potable y la electricidad son considerados los más básicos; sin embargo, dada la época en la que nos encontramos, el acceso al gas y servicios de telecomunicaciones son también considerados esenciales.

En el caso del agua, se dice que es potable cuando es adecuada y segura para el uso y consumo humano. Su acceso por parte de la población es, considerado por la ONU, fundamental para la realización de todos los Derechos Humanos. Similar al agua, no es posible concebir la sociedad actual sin energía eléctrica. El derecho a su acceso se entiende como la disponibilidad física de servicios modernos de energía para satisfacer las necesidades humanas básicas, a costos asequibles<sup>1</sup>.

Los servicios de telecomunicaciones son considerados servicios básicos debido a su relevancia para el desarrollo y bienestar de la población. En esta línea, la CEPAL (2010)<sup>2</sup> señala que las telecomunicaciones son mucho más que un servicio básico, son un medio de promover el desarrollo, mejorar la sociedad y salvar vidas. Su alcance es cada día mayor: en la vida diaria de las personas, de las organizaciones y de los países.

En particular, el internet se considera un “instrumento indispensable para el ejercicio pleno de los derechos humanos” que, además permite el ejercicio de otros derechos como “el derecho a participar en la vida cultural y a gozar de los beneficios del progreso científico y tecnológico (artículo 14 del Protocolo de San Salvador), el derecho a la educación (artículo 13 del Protocolo de San Salvador), el derecho de reunión y asociación (artículos 15 y 16 de la Convención Americana), los derechos políticos (artículo 23 de la Convención Americana), y el derecho a la salud (artículo 10 del Protocolo de San Salvador), entre otros”<sup>3 4</sup>

El gas natural es visto actualmente como una de las principales y más relevantes fuentes de energía. Dado que es un combustible eficiente, limpio, seguro y barato, se utiliza tanto en el hogar como en la industria. Existe también el gas licuado, el cual proviene del petróleo (GLP) como propano o butano. Dado que Chile posee gas natural sólo en el extremo austral del país, el uso del gas licuado es el más comercializado y utilizado por los hogares.

Si bien el acceso a estos servicios ha ido aumentando con los años, alcanzando una cobertura importante, en América Latina existe una gran brecha entre países, que también está presente en

<sup>1</sup>Fuente: Página Web Naciones Unidas (ONU). Revisado con fecha: 23.07.2021. Recuperado de: <https://www.un.org/es/events/sustainableenergyforall/help.shtml>

<sup>2</sup> Fuente: Página Web Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL). Revisado con fecha: 23.07.2021. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/articulos/2010-dia-mundial-telecomunicaciones-la-sociedad-la-informacion>

<sup>3</sup> Fuente: Documento Relatoría Comisión Internacional de Derechos Humanos (CICH). Revisado con fecha: 23.07.2021. Recuperado de: [http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/publicaciones/INTERNET\\_2016\\_ESP.pdf](http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/publicaciones/INTERNET_2016_ESP.pdf)

<sup>4</sup> Las normas referidas son la Convención Americana sobre Derechos Humanos (o Pacto de San José) y el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales (o Protocolo de San Salvador).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 11 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Chile, especialmente entre zonas urbanas y rurales. El acceso no es el único elemento a considerar, los costos son un factor relevante si se considera que un hogar en Chile destina el 14,3% de sus ingresos a la “vivienda y gastos en servicios básicos”<sup>5</sup>.

El SERNAC recibió durante el 2020 un total de 892.241 reclamos (un 139% más que el año 2019 en el que ingresaron un total de 373.255), representando el año con mayor cantidad de reclamos ingresados al Servicio. Si bien durante el 2021 las cifras son elevadas, de Enero a Septiembre han ingresado un total de 555.327, lo que comparado con 2020 representa una disminución del 16%, aunque un aumento del 103% respecto de 2019.

En el caso de los reclamos asociados a empresas de servicios básicos<sup>6</sup>, hubo un incremento del 97,9% respecto al año 2019. Entre Enero y Septiembre del año 2021 se registraron 83.741 reclamos asociados a estas empresas, equivalente al 15% de los reclamos totales ingresados el 2021.

El aumento sostenido de los reclamos en el mercado de servicios básicos, coincide con el inicio de las medidas implementadas por el Estado para prevenir la propagación del COVID-19. El alto número de personas en sus casas y las restricciones a la circulación, han tenido como consecuencias un aumento en el uso de los servicios de agua potable, electricidad, gas y telecomunicaciones. En este último, el servicio más utilizado ha sido el internet debido al teletrabajo y clases en línea que se vieron intensificadas.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) señala<sup>7</sup> que las personas aisladas en sus hogares incrementan su demanda eléctrica, debido tanto al teletrabajo como a un uso más intensivo de la electricidad en el hogar durante todo el día. En cuanto a la demanda de agua potable y saneamiento, se indica que es similar a la del servicio de electricidad, argumentando que algunas empresas de la región han reportado incrementos de hasta un 50% en la demanda residencial de agua potable.

En este contexto, y con el objetivo de disminuir los reclamos de los consumidores, surge la necesidad de indagar en los principales motivos y causas para reclamar ante las empresas de servicios básicos.

<sup>5</sup> Instituto Nacional de Estadísticas, Síntesis de resultados VIII Encuesta de Presupuestos Familiares.

<sup>6</sup> Para fines de este estudio, la categoría de mercado “Telecomunicaciones” del Modelo de Atención al Consumidor de SERNAC se sumó al mercado de “Servicios básicos” (que incluye Agua potable, electricidad y gas domiciliario).

<sup>7</sup> Fuente: Página Web Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Revisado con fecha: 23.07.2021. Recuperado de: <https://blogs.iadb.org/agua/es/servicios-de-infraestructura-asequibles-para-todos-en-tiempos-de-coronavirus-y-mas-alla/>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 12 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

## 2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Los servicios básicos tienen una relevancia importante en la vida cotidiana de las personas, no solo en términos del desarrollo de sus actividades, sino también en el costo económico que estos tienen y que impacta considerablemente el ingreso familiar de los hogares. Dado lo anterior, se hace imprescindible que se estudie este mercado desde una perspectiva del consumidor, donde sean considerados todos los actores, la normativa y otros factores relevantes.

En este sentido, el estudio busca **identificar cuáles son las principales problemáticas a las que se enfrentan los consumidores y consumidoras en cuanto a los servicios básicos**. Adicionalmente, identificar prácticas abusivas que recaigan en posibles riesgos que puedan estar causando perjuicios a los consumidores.

### **Justificación y relevancia del estudio**

La importancia de realizar un estudio de estas características radica principalmente en cuatro puntos:

1. Los problemas que se resaltaron desde octubre de 2019 a la fecha, producto del estallido social en Chile, repercutieron en la agenda de estudios del Servicio Nacional del Consumidor. En esa línea, estudios que en otro momento podrían haberse considerado como temas ya resueltos en el país, adquirieron mayor relevancia al plantearse una evaluación de los problemas más fundamentales de la población. De esta manera, se consideró apropiado priorizar el estudio de los servicios básicos por considerarse que afectan justamente a las personas con mayor vulneración económica y social, con industrias que dadas sus características tienen una alta concentración<sup>8</sup>.
2. El SERNAC recibe una parte de lo que ocurre con los consumidores en este mercado, dado que existen las superintendencias o agencias reguladoras, que son los organismos que regulan estos servicios. SERNAC recibe sólo un porcentaje de los reclamos de los consumidores, siendo otros ingresados directamente a estas instituciones<sup>9</sup>.
3. No existen estudios previos que aborden las temáticas aquí planteadas, por lo cual podría servir de insumo para nuevas investigaciones en el campo de la protección a los derechos del consumidor en relación con la concepción de los servicios básicos para el desarrollo humano.
4. Si bien actualmente hay organismos encargados de regular estas materias (electricidad, agua, gas y telecomunicaciones) con la modificación de la ley del consumidor en el año 2019, el SERNAC cuenta con más facultades, lo que podría recaer en una actualización de las normativas sectoriales desde el punto de vista de la protección al consumidor.

<sup>8</sup> Particularmente, algunos servicios básicos son concretamente monopolios naturales como el agua o la electricidad. En el caso del gas y las telecomunicaciones si bien hay competencia, dada la inversión que se requiere, la concentración del mercado es importante.

<sup>9</sup> En este sentido, no todas las empresas ni instituciones proporcionaron la información necesaria para la realización del estudio.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 13 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

### 3. OBJETIVOS Y ALCANCES DEL ESTUDIO

#### 3.1. Objetivo general

Identificar los principales problemas que tienen los consumidores y consumidoras con las empresas proveedoras de servicios básicos (electricidad, agua, gas y telecomunicaciones) y proponer recomendaciones o líneas de acción tendientes a su solución.

#### 3.2. Objetivos específicos

- Identificar elementos de riesgo que eventualmente podrían generar una vulneración a los derechos del consumidor.
- Recabar información de los procedimientos y prácticas de las empresas proveedoras de servicios básicos con el fin de establecer si hay o no acciones abusivas.
- Generar insumos que sean de utilidad para las diferentes áreas del SERNAC:
  1. Normativa
  2. Fiscalización
  3. Modelo de Atención al Consumidor (MAC).
- Establecer recomendaciones prácticas o normativas, así como líneas de acción que permitan avanzar hacia la solución de los problemas detectados.

#### 3.3. Alcances

Entre los alcances del presente informe se puede mencionar que este consiste en un análisis que se realiza a los reclamos comprendidos entre el 1 de enero de 2019 y 31 de marzo de 2021, con instrumentos de recolección de información directa a una muestra de las empresas con mayor participación, excluyendo aquellas que prestan el servicio de agua potable rural.

Asimismo, para el análisis de las empresas de telecomunicaciones se abordan todos los servicios que presentan reclamos, independiente de que algunos de sus servicios podrían considerarse más prioritarios que otros.

Por su parte, si bien hay un análisis de la normativa en la materia, este forma parte de la realización de un estudio en el área de consumo, conforme la facultad del artículo 58 inciso 2º letra k) de la LPDC. Por lo mismo, aunque se tome postura respecto a asuntos controversiales o normas oscuras, esto no corresponde a una interpretación administrativa realizada en conformidad a la facultad de la letra b) de la misma disposición, sino que es una arista en la descripción del asunto.

Finalmente, el estudio de investigación se ha dividido en dos etapas, donde la presente entrega está comprendida dentro de los problemas relacionados con los cobros “injustificados” que reclaman los consumidores y corte de servicios y compensaciones asociadas, lo cual ha sido abordado por la Unidad de Monitoreo de Mercados, quedando una segunda etapa relacionada con calidad de servicio, que son materia de investigación actual por parte del equipo de la Unidad de Calidad y Seguridad de Productos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 14 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

## 4. MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico corresponde a los criterios técnico-metodológicos que serán utilizados para analizar el problema de investigación. El enfoque del estudio corresponde a uno cuantitativo y cualitativo, de tipo exploratorio - descriptivo.

### 4.1. Selección de las empresas objeto de estudio

La definición del mercado a estudiar está dada en primer lugar por la importancia de los servicios básicos en la población. Esta importancia se ve reflejada en que un número importante de personas y hogares tienen acceso a estos servicios. En segundo lugar, la definición está dada por los problemas que tienen los consumidores, que se ve reflejado en los reclamos ingresados a SERNAC. Estos reclamos están orientados principalmente a problemas de cobros, cortes de servicio no programados, calidad del servicio y compensaciones por no suministración de servicio. Por último, porque no existen estudios previos que aborden el comportamiento de estas empresas desde una perspectiva del consumidor.

Dado al número de empresas que opera en este mercado, se determina seleccionar una muestra de las empresas para la solicitud de información considerando los siguientes aspectos:

- Que en su respectivo rubro cuente con un 10% o más de participación en el mercado.
- Con el objetivo de contar con empresas de la zona norte, centro y sur del país, se seleccionan además empresas por zona geográfica, incluyendo algunas con menor participación nacional pero que puedan ser relevantes en algunas regiones<sup>10</sup>.
- Debido a que en el servicio de Gas licuado (GLP), son solo tres empresas las que operan, se determina incluirlas a todas, independiente de su participación de mercado.

En el cuadro “Resumen de las empresas seleccionadas para el estudio y porcentajes de participación”<sup>11</sup> se indica las empresas consideradas por cada servicio básico.

### 4.2. Recolección y análisis de datos

Para el análisis y recolección de datos se utilizan las siguientes herramientas:

1. Revisión de reclamos de SERNAC / Organismos sectoriales / Empresas<sup>12</sup>.
2. Aplicación de encuesta a empresas estudiadas.
3. Aplicación encuestas y entrevistas a organismos de la sociedad civil (Asociaciones de Consumidores).
4. Revisión documental: Estudios, bibliografía y antecedentes de juicios realizados por SERNAC contra estas empresas.

<sup>10</sup> Esto se da principalmente en Agua y algunos casos de Internet Fija y televisión Pagada como se detalla en el siguiente punto.

<sup>11</sup> El cuadro resumen se encuentra en la siguiente página.

<sup>12</sup> A la fecha del presente informe, aún no se cuenta con la información de reclamos de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles ni de la Superintendencia de Servicios Sanitarios. En el caso de las empresas, el panorama es diverso, por lo que los antecedentes serán derivados a otros centros de responsabilidad del Servicio para que se determinen las acciones a seguir.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

5. Análisis del marco regulatorio que presentan estos servicios desde el punto de vista de la Ley de Protección al Consumidor.

**Figura 1. RESUMEN DE LAS EMPRESAS SELECCIONADAS PARA EL ESTUDIO Y PORCENTAJES DE PARTICIPACIÓN<sup>13</sup>**

Telecomunicaciones	Electricidad	Agua potable	Gas domiciliario
<b>Telefonía fija</b> Telefónica (38,3%) VTR (20,6%) Entel (17,5%) Grupo GTD (11,8%)	CGE (45%) ENEL (30%) SAESA (14%) Chilquinta (11%)	Aguas Andinas (36,0%) ESSBIO (15,3%) ESVAL (11,9%) Nuevosur (5,2%) Aguas del Valle (4,4%) Aguas Araucanía (4,3%) ESSAL (4,3%)	<b>Natural</b> Metro Gas (80,7%) GasValpo (9,5%) Gasco Magallanes (6,3%) Gas Sur (3,5%)
<b>Telefonía móvil</b> Entel (30,9%) Claro (22,8%) Movistar (24,6%) WOM (19,6%)			<b>Licuada</b> Gasco Lipigas Abastible
<b>Internet fija</b> VTR (38,2%) Telefónica (26,5%) Grupo Claro (13,2%) Grupo GTD (7,9%) Mundo Pacífico (7,6%)			
<b>Televisión pagada</b> VTR (34,0%) DirecTV (21,7%) Telefónica (15,4%) Grupo Claro (11,5%) Entel (5,1%) Mundo Pacífico (4,8%)			

Fuente: Elaboración propia con base en informes sectoriales.

<sup>13</sup> La información sobre la participación en cada mercado es la siguiente: Agua potable, "Informe de gestión SISS 2019"; Electricidad, "Estudio de organización industrial para principales mercados no financieros, año 2015"; Gas domiciliario, Memorias corporativas anuales 2019; Telecomunicaciones, Subtel 2020.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 16 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

## 5. EL MERCADO DE LOS SERVICIOS BÁSICOS

Los servicios básicos; agua, electricidad y gas, junto con las telecomunicaciones juegan un rol esencial no solo en las vidas de las personas, sino también en el desarrollo económico y social de una región, país, comuna, etc. Por otro lado, son particulares ya que además de su suma importancia, son sectores en los cuales la competencia no funciona plenamente y por ende, requieren de regulación. Son servicios necesarios en particular en el contexto actual de pandemia. La necesidad de permanecer más tiempo en casa vuelve imperativo el acceso a agua, electricidad y gas. Incluso, el derecho al agua y saneamiento fue reconocido como tal por la ONU el 2010 en la resolución 64/292, siendo este el más evidente de los servicios básicos por su carácter necesario para la vida humana. La electricidad y el gas se relacionan con el derecho a la vivienda digna y adecuada, incluido en la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948.

Por otra parte, la situación de pandemia y el confinamiento en casa han vuelto imprescindibles los servicios de telecomunicaciones, no solo para quienes estudian o trabajan, sino también para informarse y acceder a otros servicios que hoy por seguridad se han digitalizado, como trámites públicos – incluidos los permisos de movilización – y compras.

### 5.1. Privatización de los servicios básicos en Chile y Latinoamérica

De acuerdo a lo que señala la economía, en un mercado perfectamente competitivo existen múltiples empresas que compiten entre sí para entregar un bien o servicio a los consumidores. El precio del bien es igual al costo marginal, es decir, el costo de producir una unidad adicional del bien. Así, el precio de los bienes refleja el costo de producirlo. Por otro lado, si una de las empresas se desvía y decide cobrar un precio más alto que las demás, los consumidores simplemente optarán por aquellas empresas de menor precio. De esta forma, la competencia entre las empresas genera una situación donde el bien se vende a menor precio y en mayor cantidad que si existiera solamente una empresa. Este último caso sería un monopolio.

No obstante, hay situaciones donde los monopolios no implican menor bienestar para los consumidores e incluso son más eficientes que múltiples empresas. Este es el caso de los monopolios naturales. Las razones por las que se produce esto son variadas: economías de escala, de ámbito o de densidad. En estos casos, una sola empresa produce el bien o servicio, lo que implica un menor costo y, por ende, un menor precio hacia los consumidores. Generalmente, se les asocia a proyectos de alta inversión, como los servicios básicos, o cuando sea necesaria una red para entregar el servicio, como las redes de telecomunicaciones o las cañerías del agua.

Durante el siglo XX, se extendió la cobertura de los servicios básicos en muchas regiones del mundo. Posterior a la Gran Depresión de 1929 y la Segunda Guerra Mundial, bajo la influencia de la teoría económica keynesiana, el Estado toma un rol más activo en la economía en muchos países. En este contexto, el acceso a servicios básicos como agua potable y electricidad fue entregado a la población a través de monopolios naturales manejados por el Estado, donde además de entregar el servicio, lo regula y fiscaliza. En este caso, el precio del servicio para los consumidores generalmente es inferior al costo marginal – a diferencia de una situación competitiva donde debieran igualarse –.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 17 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Esto implica que el modelo de funcionamiento requiere de transferencias de recursos desde el fisco a la empresa pública a modo de subsidiar las operaciones. En Chile, sucedió algo similar con el “Estado productivo” que se involucró en diversos rubros estratégicos para el desarrollo del país a través de sus empresas públicas.

Sin embargo, a mediados de los años 70 y 80 se vive en el mundo una ola de privatizaciones, impulsadas por el gobierno de Margaret Thatcher, lo que se potenció con una serie de acontecimientos políticos en otras latitudes. En Chile, a partir del Golpe de Estado de 1973 y de forma anticipada, se aplicaron estas medidas bajo el precepto de que era la única forma de afrontar los problemas (Alegría & Celedón, 2006).

Con la crisis petrolera y la pérdida de dinamismo de la economía en diversas regiones, las empresas estatales se volvieron menos atractivas, por lo que las privatizaciones alcanzan diversas regiones del mundo: Europa Occidental, Asia, ex países soviéticos, Latinoamérica, etc.

Las principales motivaciones argumentadas radican en las mejoras de eficiencia que se producen en manos de los privados, las altas sumas de inversión requeridas para aumentar la cobertura y calidad de los servicios – lo cual es logrado con capitales privados ante la falta de recursos públicos – y, por los incentivos de parte de organizaciones como el Fondo Monetario Internacional (FMI) o el Banco Mundial.

En muchos casos, especialmente en electricidad, las tarifas de los servicios brindados por estas empresas estaban fijadas políticamente y no cubrían los costos, por lo que presentaban altos niveles de endeudamiento interno y también externo por la expansión del servicio no contaban con marcos regulatorios claros y definidos para evitar conflictos de interés y una mejor gestión (Maldonado & Palma, 2004).

## **5.2. SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**

Las empresas sanitarias son las encargadas de proveer en forma continua y eficiente agua potable a la población urbana y recolectar y descontaminar las aguas servidas que son utilizadas, las cuales son vueltas a limpiar, quedando disponibles para nuevos usos.

Hasta 1977 los servicios sanitarios eran provistos por el Estado a través de SENDOS (Servicio Nacional de Obras Sanitarias dependientes del MOP). En 1990, la Ley 18.902 crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) y las empresas regionales prestadoras de los servicios. En 1998 se inicia la incorporación de capitales privados, donde comienza la venta de paquetes accionarios o venta de derechos de explotación por 30 años.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 18 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

### 5.2.1. Pilares del marco regulatorio

El marco legal para la operación de las empresas sanitarias en Chile data de 1988 bajo el nombre Ley General de Servicios Sanitarios (LGSS)<sup>14</sup> y se basa sobre los siguientes principios:

- a) Régimen de concesiones.
- b) Fiscalización de la calidad de servicio y aplicación de sanciones en caso de incumplimiento.
- c) Fijación de tarifas eficientes que permiten el autofinanciamiento de los operadores.
- d) Establecimiento de un subsidio estatal a familias de menores ingresos, que asegura el acceso y asequibilidad al servicio.

El rol del Estado es de regulador y fiscalizador de los operadores sanitarios, tanto estatales como privados, a través de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), que se efectúa por medio de los siguientes instrumentos:

- i) otorgamiento de concesiones,
- ii) fiscalización del cumplimiento del plan de desarrollo establecido por el operador,
- iii) fijación de tarifas eficientes que aseguran el autofinanciamiento y,
- iv) fiscalización de la continuidad y la calidad del servicio.

### 5.2.2. Cobertura del servicio

Según la SISS, en Chile más del 80% de la población habita en zonas urbanas concesionadas en que los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas son provistos por empresas concesionarias o empresas explotadoras de concesiones. A continuación, se presentan las empresas que componen el sector sanitario del país:

<sup>14</sup> DFL N° 382 de 1989 del MOP, que establece la Ley General de Servicios Sanitarios. Publicado en el DO el 21 jun 1989.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Tabla 1. CONCESIONARIAS Y EMPRESAS DE EXPLOTACIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS**

N° Empresa	Regiones	N° Empresa	Regiones
	Arica y Parinacota, y Tarapacá		
1 Aguas del Altiplano S.A.	Tarapacá	30 Aguas Santiago Poniente S.A. - ASP	Metropolitana
2 Aguas de Antofagasta S.A.	Antofagasta	31 Empresa de Servicios Sanitarios Lo Prado S.A. - SEPPRA	Metropolitana
3 Tratacal S.A.	Antofagasta	32 BCC S.A.	Metropolitana
4 Empresa Concesionaria de Servicios Sanitarios S.A. ECONSSA	Varias	33 Aguas de Colina S.A.	Metropolitana
5 Aguas Chañar S.A.	Atacama	34 Servicios Sanitarios Huertos Familiares	Metropolitana
6 Aguas del Valle S.A.	Coquimbo	35 Empresa de AP Lo Aguirre S.A. - EMAPAL	Metropolitana
7 Aguas La Serena S.A.	Coquimbo	36 Explotaciones Sanitarias S.A. - ESSA	Metropolitana
8 Empresa de Servicios Totoralillo S.A. - ESSETO	Coquimbo	37 Empresa de Agua Potable Izarra de lo Aguirre S.A.	Metropolitana
9 Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A. - ESSSI	Varias	38 Empresa particular de AP y ALC La Leonera S.A	Metropolitana
10 ESVAL S.A.	Valparaíso	39 Alberto Planella Ortiz Servicio de AP Santa Rosa del Peral S.A	Metropolitana
11 Cooperativa de Agua Potable Santo Domingo Ltda. - COOPAGUA	Valparaíso	40 Aguas Santiago Norte S.A.	Metropolitana
12 Sociedad Agrícola y Servicios Isla de Pascua S.A. - SASIPA	Valparaíso	41 Servicios Sanitarios de la Estación S.A. - ESSESA	Metropolitana
13 Comunidad Balneario Brisas de Mirasol	Valparaíso	42 Empresa de Agua Potable El Colorado S.A.	Metropolitana
14 Asociación de Vecinos Población Mirasol de Algarrobo	Valparaíso	43 Servicios Sanitarios Llanos del Solar S.A.	Metropolitana
15 Corporación Balneario Algarrobo Norte	Valparaíso	44 Sanitaria Aguas Lampa S.A.	Metropolitana
16 Inmobiliaria Norte Mar S.A.	Valparaíso	45 Aguas de Las Lilas S.A.	Metropolitana
17 Lago Peñuelas S.A.	Valparaíso	46 Santa Filomena S.A.	Metropolitana
18 Servicios Sanitarios El Molino Uno y Cía. Ltda	Valparaíso	47 Aguas San Pedro S.A.	Varias
			O'Higgins, Ñuble y Biobío
19 Aguas Andinas S.A.	Metropolitana	48 ESSBIO S.A.	
20 Aguas Cordillera S.A.	Metropolitana	49 Nuevosur S.A.	Maule
21 Aguas Manquehue S.A.	Metropolitana	50 Cooperativa de la Comunidad Maule Ltda.	Maule
22 Servicio Municipal de Ap y AIC. de Maipú - SMAPA	Metropolitana	51 Cooperativa de la Comunidad de Sarmiento Ltda	Maule
23 Sembcorp Aguas Chacabuco S.A	Metropolitana	52 Cooperativa Comuna de Sagrada Familia Ltda	Maule
24 Sembcorp Aguas Lampa S.A	Metropolitana	53 Aguas Araucanía S.A.	Araucanía
25 Sembcorp Aguas Santiago S.A	Metropolitana	54 Aguas Quepe S.A.	Araucanía
26 Melipilla Norte S.A	Metropolitana	55 Aguas Décima S.A.	Los Ríos
			Los Ríos y Los Lagos
27 Novaguas S.A.	Metropolitana	56 Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A. - ESSAL	
28 Comunidad de Servicios Remodelación San Borja – COSSBO	Metropolitana	57 Aguas Patagonia de Aysén S.A.	Aysén
29 Servicios Sanitarios Larapinta S.A. - SELAR	Metropolitana	58 Aguas Magallanes S.A.	Magallanes

Fuente: Elaboración propia con base en Informe de Gestión SISS 2019.

La industria sanitaria chilena está dominada por operadores privados. El 96% de los clientes es abastecido por empresas privatizadas. A diciembre de 2019<sup>15</sup>, el sector sanitario urbano, está compuesto por 58 concesionarias, de las cuales 53 se encuentran efectivamente en operación y atienden áreas de concesión exclusivas en las 16 regiones del país, abarcando un universo de más de cinco millones de clientes residenciales (viviendas) en 399 localidades. Las áreas rurales son abastecidas, en general, por cooperativas y comités de agua potable rural; la mayoría de los cuales forman parte del Programa de Agua Potable Rural del MOP y no se encuentran sometidas al marco regulatorio aplicable a las concesionarias<sup>16</sup>.

A diciembre de 2019, la cobertura de agua potable en los territorios urbanos y concesionados a nivel nacional es de 99,9% y la de alcantarillado, de 97,2%; mientras la cobertura urbana de tratamiento de aguas servidas es de 99,98%, respecto de la población que cuenta con alcantarillado.

<sup>15</sup> Informe de gestión SISS 2019. P10.

<sup>16</sup> La legislación sanitaria chilena, contenida fundamentalmente en la LGSS, establece que las concesiones para la prestación de los servicios de producción y distribución de agua potable y de recolección y disposición de aguas servidas, sólo pueden otorgarse para zonas urbanas o urbanizables.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Tabla 2. COBERTURA DE AGUA POTABLE EN TERRITORIOS URBANOS Y CONCESIONADOS**

Región	Población urbana estimada dentro del TO	Total de inmuebles residenciales	Agua potable		
			Cientes residenciales	Población abastecida dentro del TO	Cobertura dentro del TO
Arica y Parinacota	214.015	62.122	62.122	214.015	100%
Tarapacá	333.519	95.617	95.617	333.519	100%
Antofagasta	596.244	171.037	171.037	596.244	100%
Atacama	250.865	88.571	88.571	250.865	100%
Coquimbo	598.399	228.234	228.126	598.105	100%
Valparaíso	1.564.030	637.993	634.273	1.555.821	99,5%
O'Higgins	594.882	237.569	237.546	594.828	100%
Maule	618.176	252.473	252.381	617.939	100%
Ñuble	282.485	110.642	110.631	282.455	100%
Biobío	1.335.417	474.781	474.764	1.335.368	100%
Araucanía	560.270	214.373	214.373	560.270	100%
De los Ríos	240.662	79.569	79.566	240.653	100%
Los Lagos	556.100	189.074	189.057	556.040	100%
Aysén	78.365	26.134	26.134	78.365	100%
Magallanes	149.869	50.592	50.592	149.869	100%
Metropolitana	7.372.266	2.275.576	2.275.561	7.372.215	100%
<b>Total país</b>	<b>15.345.565</b>	<b>5.194.357</b>	<b>5.190.351</b>	<b>15.336.571</b>	<b>99,94%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en Informe de Gestión SISS 2019.

Pese a estas cifras alentadoras, el país cuenta con un desafío creciente en relación a la proliferación de personas que viven en campamentos, lo que se ha agravado por la crisis económica y social que ha acarreado la pandemia. Según el último Catastro de Campamentos del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, sólo un 62% de los hogares cuenta con acceso a agua con una llave al interior de la vivienda, mientras que un 24% no tiene un sistema o acarrea (MINVU, 2020).

Esta situación también afecta a otras poblaciones. De acuerdo con un estudio realizado por el Instituto de Derechos Humanos (2020), sólo en “13 de los 36 recintos (carcelarios) observados existe acceso a agua y baño las 24 horas en todos los espacios que albergan a la población penal. Sin embargo, en 23 cárceles este acceso no está asegurado para todos/as”.

### 5.2.3. Sistema tarifario

La regulación tarifaria del sector sanitario tiene como objetivo compatibilizar los intereses propios de un monopolio natural con la óptima asignación de recursos, lo que implica poner límite a las tarifas de las empresas monopólicas, obligando a la autoridad a fijar los precios máximos de venta de dichos servicios (Cerda, 2017). Este procedimiento administrativo fijado por ley se realiza cada cinco años.

El modelo de fijación tarifaria en el país enfatiza dos ejes cuyos objetivos son, por una parte, “introducir la racionalidad económica en el funcionamiento del sector” a través de las tarifas, y, por otra, el régimen de concesiones (Cerda, 2017).

- Se utiliza el costo total de largo plazo de una compañía modelo.
- Las compañías y el Regulador tienen roles equivalentes en el proceso de fijación.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 21 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

- Eventuales discrepancias son resueltas por un comité independiente de expertos.
- Se garantiza un retorno mínimo anual sobre activos de 7% después de impuestos.
- Ajustes permitidos entre actualizaciones, vinculados a polinomios indexados al IPC y al IPP.

Los objetivos del modelo tarifario chileno son (Donoso y Molinos-Senante 2016):

1. Financiar los costos de operación, mantenimiento, y las necesidades de inversión y reposición del operador.
2. Financiar un margen de explotación del negocio consistente con el costo alternativo del capital para los operadores privados.
3. Incentivar ganancias de eficiencia en la provisión del servicio sanitario.
4. Lograr que las ganancias de eficiencia se traduzcan en menores tarifas para los clientes.
5. Proveer una señal de precios adecuada para el uso racional del recurso.

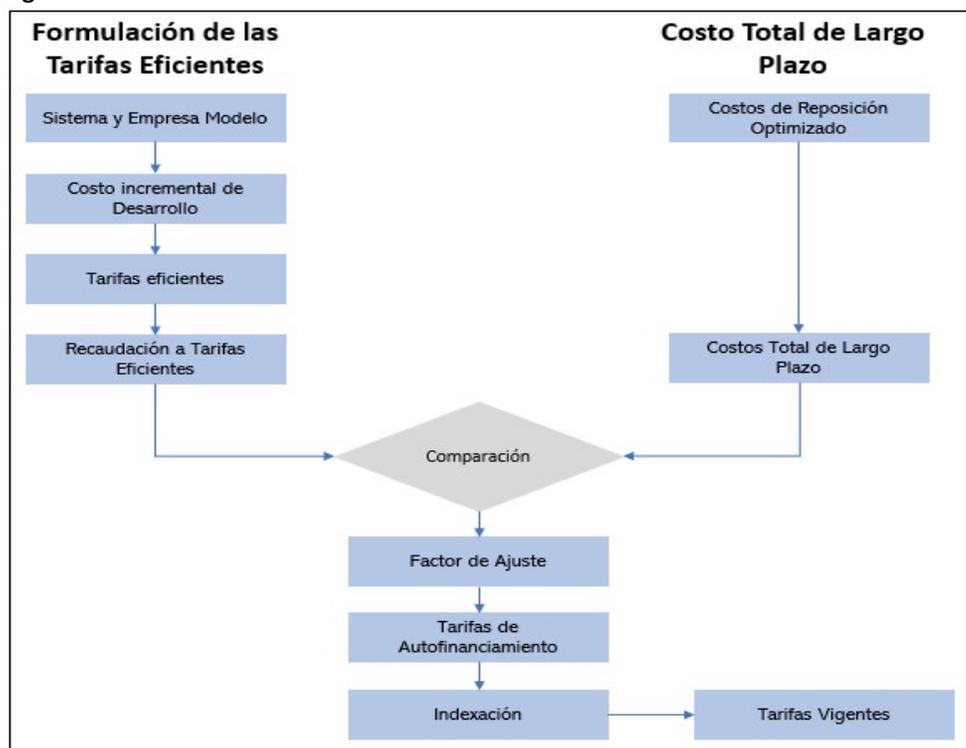
El procedimiento para el cálculo de tarifa de los servicios sanitarios puede ser resumido en los siguientes pasos (Cerde, 2017):

- a) Se proyecta la demanda por servicio de agua potable y de aguas servidas para un periodo de 15 años. Para efecto, se proyecta el consumo observado en los últimos años valoradas al precio de las tarifas vigentes.
- b) Se estima la tasa de costo de capital, esto es, la rentabilidad que tendría la empresa sanitaria si el mercado actuase bajo reglas completamente competitivas.
- c) Se calculan los Costos Incrementales de Desarrollo de la siguiente forma:
  1. Se elabora una empresa eficiente para el año base.
  2. Se elabora un plan de inversiones destinados a satisfacer el aumento de la demanda desde el primer año hasta el año 15.
  3. Se calcula la producción incremental para satisfacer la demanda incremental entre el año 1 hasta el año 15.
  4. Se estiman los costos operacionales incrementales asociados a la producción incremental.
  5. Se estima el costo incremental de desarrollo en función de la normativa vigente, asegurándose un Valor Actual Neto (VAN) incremental sea igual a cero para la empresa modelo.
- d) Se estiman las tarifas eficientes a partir del Costo Incremental de Desarrollo. De esta forma, se dispone de una estructura tarifaria eficiente.
- e) Se determina el Costo Total de Largo Plazo de la empresa modelo dimensionada para satisfacer la demanda anualizada de los próximos 5 años ( $Q^*$ ). Este valor corresponde a los recursos anuales que debiese recaudar la empresa modelo para obtener un VAN total igual a cero.
- f) Si las tarifas de eficiencia que se obtienen a partir del Costo Incremental de Desarrollo aplicada al  $Q^*$  no permiten alcanzar una recaudación equivalente al costo total de largo plazo, se deberá determinar un “factor de ajuste por autofinanciamiento” (FAA).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

- g) Una vez aplicado el factor de ajuste por autofinanciamiento a las tarifas de eficiencia, se obtiene las tarifas de autofinanciamiento, que corresponde a la tarifa a pagar por el consumidor. La legislación reconoce que este factor de ajuste puede tomar valores mayores o menores a la unidad, es decir, las tarifas de eficiencias pueden ser superiores o inferiores a las de autofinanciamiento.

**Figura 2. DIAGRAMA SIMPLIFICADO PROCEDIMIENTO TÉCNICO DEL CÁLCULO DE TARIFAS**



Fuente: Elaboración propia con base en información publicada por la SISS.

En cuanto al valor del agua potable, la SISS publica información respecto al valor en algunas ciudades y países del mundo. La tarifa por metro cúbico (m3) en Santiago, considerando ambos servicios (agua potable y saneamiento) es de US\$1,31, mientras en otras ciudades de la región como Trujillo (Perú), es de US\$1,24<sup>17</sup>.

Para poder comparar las tarifas, se genera un índice simple tomando como referencia las tarifas por metro cúbico de agua potable y saneamiento de la ciudad de Santiago. En el gráfico se observa que la mayoría de las ciudades presentan índices mayores a 100, lo que indica que las tarifas son mayores que las que se presentan en la capital del país.

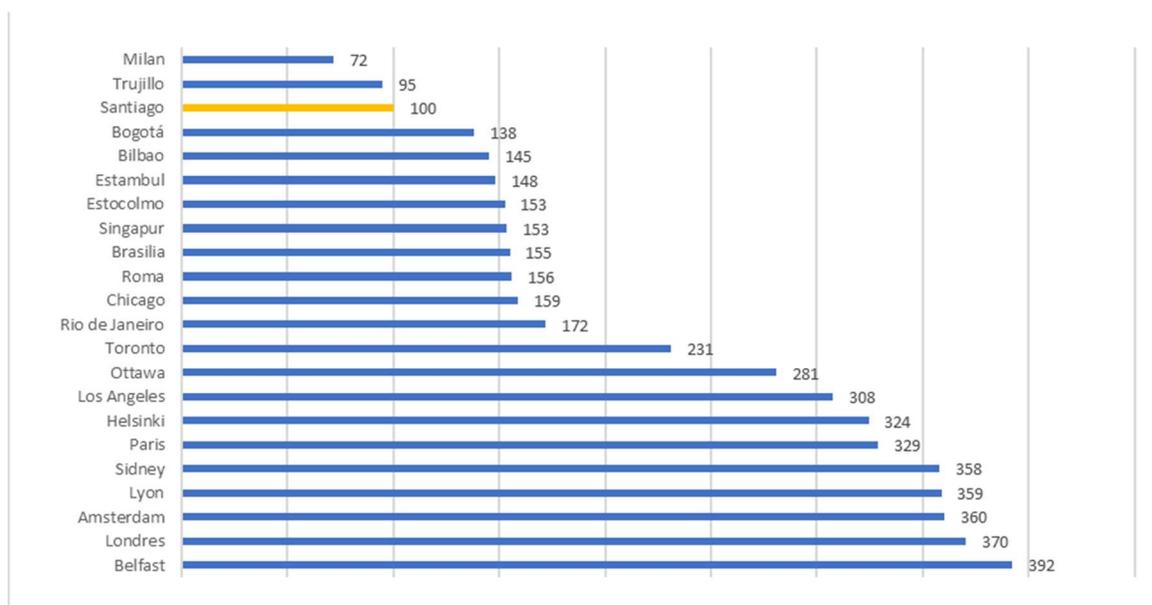
<sup>17</sup> Informe de gestión año 2019 de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

Si bien se podría ver como algo positivo tener tarifas comparativamente bajas respecto a las ciudades presentadas, lo cierto es que las tarifas de agua más bajas están asociadas también a ingresos per cápita bajos, menores niveles de inversión en infraestructura, tecnología y mantenimiento de suministro, baja calidad regulatoria gubernamental, estrés hídrico, etc. (Olmos 2018). Por lo tanto, se debe concluir con cuidado respecto a lo positivo que podría ser tener tarifas bajas.

Por otro lado, de acuerdo con la última encuesta de percepción de clientes de servicios sanitarios de la SISS, la percepción de los clientes en relación con precio-calidad del servicio, disminuyó su nota general en un 2,6% entre los años 2018 y 2019. Además, los clientes que consideran que el servicio “ha ido empeorando”, es decir, los niveles de insatisfacción pasaron de 19,1% el 2018 a un 33,9% en 2019.

**Figura 3. ÍNDICE COMPARATIVO ENTRE TARIFAS POR METRO CÚBICO (AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO) DE DIVERSAS CIUDAD, BASE SANTIAGO DE CHILE**



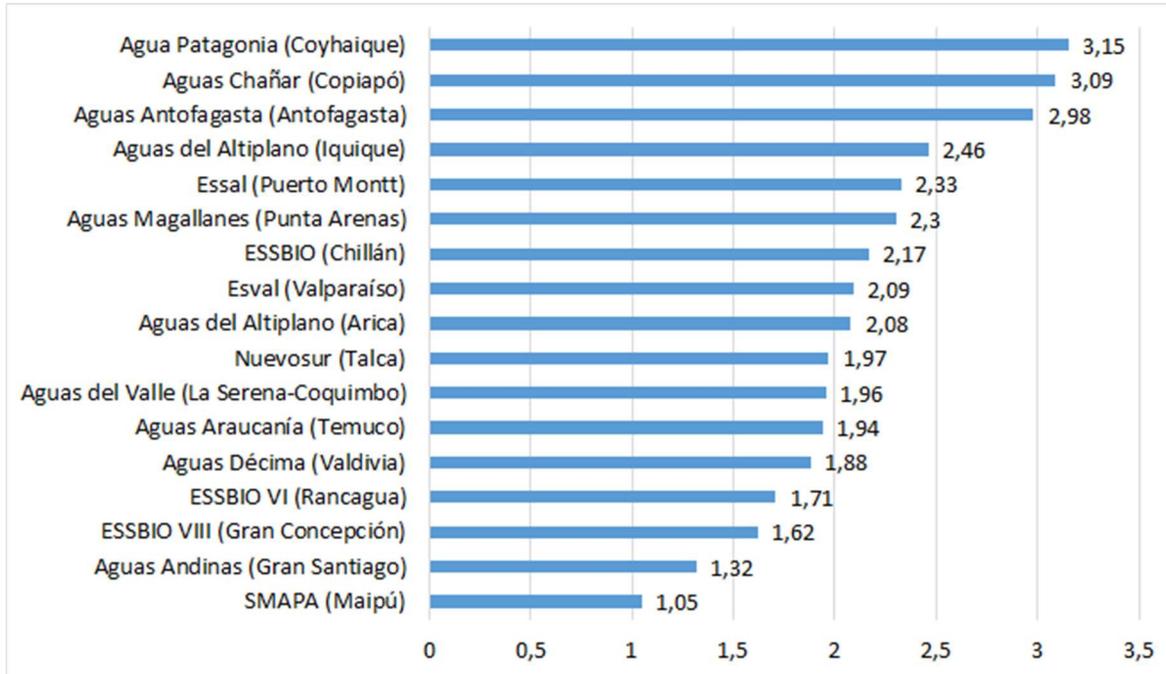
Fuente: Elaboración propia con base en datos de Informe de Gestión 2019 SISS.

En cuanto a las tarifas de agua y saneamiento a lo largo del país, estas presentan una variabilidad que responde a las peculiaridades que presenta la producción y distribución del recurso hídrico en cada territorio<sup>18</sup>. En las regiones del norte del país las tarifas tienden a ser más altas debido a que prevalecen condiciones de escasez junto a una creciente demanda, mientras en el extremo sur se pagan también valores más altos por las peculiaridades de atender sectores más dispersos, menos poblados y distantes de las fuentes del recurso.

<sup>18</sup> Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios A.G (Andess) “Reporte de la Industria del Agua Urbana en Chile 2017” p.31 <https://www.andess.cl/wp-content/uploads/2018/08/Reporte-Andess-2017.pdf>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 4. TARIFAS POR METRO CÚBICO (AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO) CAPITALS REGIONALES (US\$/M³)**



Fuente: Elaboración propia con base en datos publicado en Informe de gestión 2020, SISS.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

#### 5.2.4. Ciclo del agua potable y alcantarillado:

Figura 5. CICLO DEL AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



Fuente: Elaboración propia.

El ciclo del agua potable y alcantarillado comprende desde la captación, potabilización y tratamiento del agua recogida del medio natural, hasta su distribución y posterior recolección para ser tratada y restituida al medio ambiente. Las empresas sanitarias, en su mayoría, participan de varias etapas del ciclo, dedicándose por ejemplo a la producción y distribución del agua potable.

En algunos estudios se reconoce que la integración vertical de las etapas de producción y distribución de agua potable y de recolección y tratamiento de aguas residuales puede lograr significativas economías de alcance o ámbito dada la interrelación entre ellas (Ferro y Lentini, 2010). Integrando actividades verticalmente, se hace escala en el uso de insumos comunes (por ejemplo, equipo empleado en el mantenimiento de redes de agua potable y alcantarillado, facturación de ambos servicios conjuntamente, etc.).

La principal limitación de este tipo de integración es que las empresas manejan todo el proceso y, al no haber competencia, tanto las tarifas como la calidad del servicio entregado pueden no ser los adecuados. Dado que la normativa vigente permite la integración vertical de las empresas sanitarias, el desafío de la regulación es fijar un precio óptimo, controlar la calidad del servicio prestado e incentivar a la realización de inversiones para el aumento de la cobertura de los servicios y la calidad de los servicios.

Tal como se muestra en detalle en la tabla a continuación, la gran mayoría de las concesiones (52 de 58 empresas) prestan el servicio de producción y distribución tanto de agua potable como aguas servidas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Tabla 3. CONCESIONARIAS Y EMPRESAS DE EXPLOTACIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS (2019)**

N.º	Empresa	Tipo de Concesión			
		Agua potable		Aguas servidas	
		Producción	Distribución	Producción	Distribución
1	Aguas del Altiplano S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
2	Aguas de Antofagasta S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
3	Tratacal S.A.	No	No	No	Sí
4	Empresa Concesionaria de Servicios Sanitarios S.A. ECONSSA	Sí	Sí	Sí	Sí
5	Aguas Chañar S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
6	Aguas del Valle S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
7	Aguas La Serena S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
8	Empresa de Servicios Totoralillo S.A. - ESSETO	Sí	Sí	No	No
9	Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A. - ESSSI	Sí	Sí	Sí	Sí
10	ESVAL S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
11	Cooperativa de Agua Potable Santo Domingo Ltda. - COOPAGUA	Sí	Sí	Sí	Sí
12	Sociedad Agrícola y Servicios Isla de Pascua S.A. - SASIPA	Sí	Sí	Sí	Sí
13	Comunidad Balneario Brisas de Mirasol	Sí	Sí	Sí	Sí
14	Asociación de Vecinos Población Mirasol de Algarrobo	Sí	Sí	Sí	Sí
15	Corporación Balneario Algarrobo Norte	Sí	Sí	Sí	Sí
16	Inmobiliaria Norte Mar S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
17	Lago Peñuelas S.A.	Sí	No	No	No
18	Servicios Sanitarios El Molino Uno y Cía. Ltda	Sí	Sí	Sí	Sí
19	Aguas Andinas S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
20	Aguas Cordillera S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
21	Aguas Manquehue S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
22	Servicio Municipal de Ap y AIC. de Maipú - SMAPA	Sí	Sí	Sí	No
23	Sembcorp Aguas Chacabuco S.A	Sí	Sí	Sí	Sí
24	Sembcorp Aguas Lampa S.A	Sí	Sí	Sí	Sí
25	Sembcorp Aguas Santiago S.A	Sí	Sí	Sí	Sí
26	Melipilla Norte S.A	Sí	Sí	Sí	Sí
27	Novaguas S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
28	Comunidad de Servicios Remodelación San Borja - COSSBO	Sí	Sí	No	No
29	Servicios Sanitarios Larapinta S.A. - SELAR	Sí	Sí	Sí	Sí

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 27 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

3					
0	Aguas Santiago Poniente S.A. - ASP	Sí	Sí	Sí	Sí
3					
1	Empresa de Servicios Sanitarios Lo Prado S.A. - SEPPRA	Sí	Sí	Sí	Sí
3					
2	BCC S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
3					
3	Aguas de Colina S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
3					
4	Servicios Sanitarios Huertos Familiares	Sí	Sí	Sí	Sí
3					
5	Empresa de AP Lo Aguirre S.A. - EMAPAL	Sí	Sí	Sí	Sí
3					
6	Explotaciones Sanitarias S.A. - ESSA	Sí	Sí	Sí	Sí
3					
7	Empresa de Agua Potable Izarra de lo Aguirre S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
3					
8	Empresa particular de AP y ALC La Leonera S.A	Sí	Sí	Sí	Sí
3					
9	Alberto Planella Ortiz Servicio de AP Santa Rosa del Peral S.A	Sí	Sí	Sí	No
4					
0	Aguas Santiago Norte S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
4					
1	Servicios Sanitarios de la Estación S.A. - ESSESA	Sí	Sí	Sí	Sí
4					
2	Empresa de Agua Potable El Colorado S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
4					
3	Servicios Sanitarios Llanos del Solar S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
4					
4	Sanitaria Aguas Lampa S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
4					
5	Aguas de Las Lilas S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
4					
6	Santa Filomena S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
4					
7	Aguas San Pedro S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
4					
8	ESSBÍO S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
4					
9	Nuevosur S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
5					
0	Cooperativa de la Comunidad Maule Ltda.	Sí	Sí	Sí	Sí
5					
1	Cooperativa de la Comunidad de Sarmiento Ltda	Sí	Sí	Sí	Sí
5					
2	Cooperativa Comuna de Sagrada Familia Ltda	Sí	Sí	Sí	Sí
5					
3	Aguas Araucanía S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
5					
4	Aguas Quepe S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
5					
5	Aguas Décima S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí
5					
6	Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A. - ESSAL	Sí	Sí	Sí	Sí
5					
7	Aguas Patagonia de Aysén S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí

27

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 28 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

5					
8	Aguas Magallanes S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia con base en Informe Gestión 2019 SISS, pág.20.

### 5.3. SERVICIO DE ELECTRICIDAD

En este mercado, bajo la actual legislación, son las empresas privadas quienes tienen la misión de prestar los servicios de electricidad en el país. Así, el Estado sólo cumple funciones de fiscalización y regulación.

Si bien hay actividades donde el mercado es sumamente competitivo, hay otras donde el mercado es monopólico y, por lo tanto, se ciñen a regulaciones de precio y calidad de servicios.

#### 5.3.1. Pilares del marco regulatorio

##### Institucionalidad Energética:

Las instituciones que rigen el marco de acción del mercado eléctrico son las siguientes:

**Ministerio de Energía:** MINENERGÍA es el órgano superior de colaboración del Presidente de la República en las funciones de gobierno y administración del sector energético. Sus principales funciones son: elaborar y coordinar los planes, políticas y normas para el buen funcionamiento y desarrollo del sector, velar por su cumplimiento y asesorar al Gobierno en todas aquellas materias relacionadas con el sector energético, considerando todos los tipos de fuentes energéticas primarias y secundarias.

Creado por la ley N° 20.402 de 2009 que modifica el Decreto Ley N° 2.224 de 1978 (DL 2.224)<sup>19</sup>.

**Comisión Nacional de Energía:** La CNE es un organismo público y descentralizado, que se relaciona con el Presidente de la República por intermedio de MINENERGÍA. Está encargada de analizar precios, tarifas y normas técnicas a las que deben ceñirse las empresas de producción, generación, transporte y distribución de energía. Todo lo anterior, con el objeto de disponer un servicio suficiente, seguro y de calidad, compatible con la operación más económica.

Creada por la Ley N°20.402 de 2009 que modifica el DL 2.224.

**Superintendencia de Electricidad y Combustibles:** La SEC es un servicio funcionalmente descentralizado, cuyo objetivo es fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y las normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustible líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios prestados cumpla con la normativa vigente y no constituya un peligro para las personas o cosas.

Creada por la Ley N°18.410 de 1985 (LSEC).

<sup>19</sup> DL N° 2.224 de 1978 que crea el Ministerio de Energía y la Comisión Nacional de Energía. Publicado en el DO el 8 jun 1978.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 29 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

**Coordinador Eléctrico Nacional:** El Coordinador es un organismo técnico e independiente, encargado de la coordinación de la operación del conjunto de instalaciones del Sistema Eléctrico Nacional (SEN) que operan interconectadas entre sí.

Incorporado en la Ley General de Servicios Eléctricos (LGSE)<sup>20</sup> mediante la Ley N° 20.936 de 2016.

**Panel de Expertos:** El Panel de Expertos es un órgano colegiado autónomo cuya función es resolver las discrepancias y conflictos que se susciten con motivo de la aplicación de la legislación eléctrica y de gas. Incorporada en la LGSE mediante la Ley N° 19.940 de 2004.

**Agencia de Sostenibilidad Energética:** La Agencia de Sostenibilidad Energética (ex AChEE) es una persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, que tiene como finalidad, entre otras materias, la promoción, fortalecimiento y consolidación del uso eficiente de la energía a nivel nacional e internacional. Asimismo, busca implementar iniciativas público privadas en los distintos sectores de consumo energético, contribuyendo al desarrollo competitivo y sustentable del país. Creada en el año 2010, en razón del DL 2.224.

#### Política Energética:

**Política Nacional de Energía (DS 148/2016 MINENERGÍA):** La **Política Energética de Chile – Energía 2050**, construida a través de un proceso participativo, propone una visión del sector energético al 2050 que corresponde a un **sector confiable, sostenible, inclusivo y competitivo**; con el fin de avanzar hacia una energía sustentable en todas sus dimensiones. Para alcanzar esta visión, la política define planes de acción y metas para dos horizontes: 2035 y 2050. La política energética de largo plazo será actualizada de manera participativa cada 5 años.

#### **5.3.2. Cobertura del servicio**

Si bien el consumo de electricidad se ha quintuplicado en los últimos 30 años en el país, no todas las familias en territorio chileno cuentan con este servicio. Actualmente, la cobertura es de 99,6% a nivel nacional y a nivel rural es del 96,5%<sup>21</sup>. Según datos del Ministerio de Energía<sup>22</sup> 24.556 viviendas no tienen acceso a energía eléctrica y 5.086 sólo tienen acceso parcial (algunas horas al día).

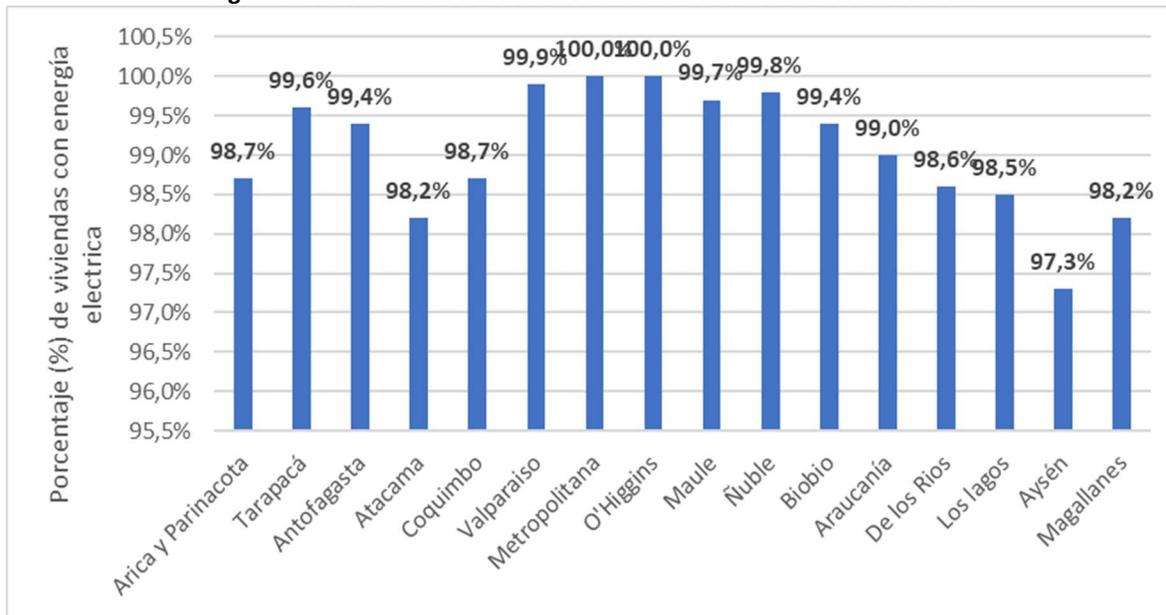
<sup>20</sup> DFL N°4/20.018 de 2007 del Ministerio de Economía, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL N° 1 de 1982 del Ministerio de Minería, Ley General de Servicios Eléctricos, en materia de energía eléctrica. Publicado en el DO el 5 feb 2007.

<sup>21</sup> Datos estimados a enero del año 2019 por el Ministerio de Energía.

<sup>22</sup> Fuente: Mapa de vulnerabilidad energética, División de Acceso y Desarrollo social, mayo 2019. Revisado con fecha: 23.07.2021. Recuperado de: [https://energia.gob.cl/sites/default/files/documento\\_de\\_metodologia\\_y\\_resultados\\_0.pdf](https://energia.gob.cl/sites/default/files/documento_de_metodologia_y_resultados_0.pdf)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 6. PORCENTAJE DE VIVIENDAS CON ENERGÍA ELÉCTRICA TOTAL**



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Ministerio de Energía

En el año 2019 el Gobierno lanzó un programa denominado *Ruta de la luz* cuyo objetivo es “conocer y dimensionar las brechas de acceso a electricidad a lo largo y ancho del territorio nacional, a fin de focalizar soluciones en las zonas rezagadas y vulnerables energéticamente”<sup>23</sup>, tras que el Ministerio de Energía hubiera desarrollado un mapa de la vulnerabilidad eléctrica muy comentado en la opinión pública, a partir del Censo 2017 donde se destacaba que 29.642 hogares no contaban con acceso a energía (24.556 sin ningún acceso y 5.089 con acceso parcial), destacando las regiones de Los Lagos(5.069), Coquimbo (4.941) y Araucanía (3.225) como las que tenían las más altas cifras de viviendas sin energía parcial o total.

En efecto, los desafíos de accesibilidad se han ido visibilizando cada vez más. Desde mediados de la década de los '90 nace en Gran Bretaña el concepto de pobreza energética que tiene relación con la “incapacidad de pagar una cantidad de servicios de la energía suficiente para la satisfacción de sus necesidades domésticas y/o cuando se ve obligado a destinar una parte excesiva de sus ingresos a pagar la factura energética de su vivienda”.

En Chile, la Red de Pobreza Energética de la Universidad de Chile, ha estado investigando el tema. El año 2019, como parte de la investigación “Acceso equitativo a energía de calidad en Chile. Hacia un indicador territorializado y tridimensional de pobreza energética”, se pudo determinar que “en Chile se expresa en una mala eficiencia energética de la vivienda, bajo confort térmico, un gasto excesivo en energía y alto promedio de tiempo de las interrupciones del suministro eléctrico”. Entre

<sup>23</sup> Fuente: Página Web Ministerio de Energía de Chile. Visitada con fecha: 23.07.2021. Recuperada de: <https://energia.gob.cl/iniciativas/ruta-de-la-luz>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 31 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

las cifras que se señalan en la investigación, se puede destacar que un 66,2% de los hogares presentan problemas de eficiencia energética en la vivienda; 22,6% de los hogares realizan un gasto excesivo en energía y un 18,1% de los hogares viven en comunas con interrupciones eléctricas promedio de una hora o más, sin considerar fuerza mayor.

Según datos del Ministerio de Energía, el sector residencial consumió en 2018, un total de 50.763 GWh, lo que equivale a una demanda promedio por vivienda a 8.083 kWh al año, considerando un total de 6,28 millones de viviendas e incluyendo todos los energéticos, siendo la leña la principal fuente con mayor uso, con 39,6%, seguido por el gas (GLP), con 31,4%, electricidad (25,7%); parafina (2,8%) y pellets (0,8%) (MINENERGIA, 2019).

En cuanto al consumo energético de los hogares, señalan que un 53% del consumo se destina a calefacción y climatización (calefactores individuales, calefacción central y A/C), el 20% en agua caliente sanitaria (ducha, tina y lavado de loza), 5% en refrigeración de alimentos (refrigerador y freezer), otro 5% en cocción de alimentos (cocina, horno, hornillo eléctrico), 3% en aseo de ropa (lavado, secado y planchado), 4% en iluminación, 4% en televisión, 2% Stand by (o consumo fantasma)<sup>24</sup>, 1% uso de hervidor eléctrico, 1% aspiradora, 2% en varios usos (otros equipos, computador, microondas, piscina, bomba de riego, cafetera y consola videojuegos).

### 5.3.3. Sistema tarifario

Las tarifas que pueden cobrar las empresas por la distribución de electricidad son fijadas por la Comisión Nacional de Energía (CNE) cada cuatro años. En dicha tarificación, la legislación vigente<sup>25</sup> establece como premisa básica que “deben representar los costos reales de generación, transmisión y de distribución de electricidad asociados a una operación eficiente, de modo de entregar las señales adecuadas tanto a las empresas como a los consumidores, y así obtener un óptimo desarrollo de los sistemas eléctricos” (CNE, 2019, en García, 2019).

Las tarifas de distribución para los clientes se realizan en base a estudios encargados a consultores expertos, tanto por las empresas como por la CNE. En el Decreto del Ministerio de Energía, se establecen las fórmulas tarifarias y las diversas modalidades de cobro a las cuales pueden optar libremente los clientes.

En Chile, desde el punto de vista tarifario, existen dos tipos de clientes:

- Pequeños o Regulados: tienen un consumo inferior o igual a 2000 kW. En este caso los clientes compran la energía directamente de los distribuidores, a un precio previamente establecido por ley.
- Grandes o Libres: a aquellos clientes a quienes -producto de su alto nivel de consumo- la ley les reconoce la capacidad de negociar sus tarifas directamente con un suministrador (generadora o distribuidora).

<sup>24</sup> El consumo Stand By o consumo fantasma, es aquel consumo realizado por los equipos electrónicos que no están siendo utilizados.

<sup>25</sup> Decreto N°11T de 2016 del Ministerio de Energía, decreto tarifario que fija las fórmulas aplicables para determinar el precio de la distribución de electricidad.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 32 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

El artículo 147 de LGSE, establece que el suministro eléctrico a usuarios pequeños o regulados tiene características de monopolio natural, por lo que están afectos a regulación de precios. La Ley distingue dos niveles de fijación de precios:

1. **Precios a nivel de generación-transporte**, denominados “precios de nudo” y definidos para todas las subestaciones de generación-transporte desde las cuales se efectúe el suministro.
2. **Precios a nivel de distribución**, que se determinan sobre la base de la suma del precio de nudo, establecido en el punto de conexión con las instalaciones de distribución, un valor agregado por concepto de distribución (VAD) y un cargo único o peaje por concepto del uso del sistema de transmisión troncal.

Por tanto, el precio final que las empresas distribuidoras pueden cobrar a los usuarios viene dado por la siguiente expresión:

$$\text{Precio a usuario final} = \text{Cargo único por uso de Sistema Troncal} + \text{Valor Agregado de Distribución (VAD)} + \text{Precio de Nudo Promedio}$$

**Cargo único por uso del Sistema Troncal:** corresponde al costo por el uso de las instalaciones del Sistema de Transmisión Troncal. Este valor es fijado por el Ministerio de Energía cada 6 meses, en los meses de mayo y noviembre de cada año, en los denominados Decretos de Precios de Nudo de Corto Plazo.

**Valor agregado de distribución (VAD):** El VAD es fijado cada cuatro años por el Ministerio de Energía, previo Informe Técnico de la CNE y corresponde básicamente un costo medio que incorpora todos los costos de inversión y funcionamiento de una empresa modelo o teórica operando en el país, eficiente en la política de inversiones y en su gestión, de modo que el VAD no reconoce necesariamente los costos efectivamente incurridos por las empresas distribuidoras.

**Precio Nudo Promedio (PNP)<sup>26</sup>:** corresponden a los precios que las empresas concesionarias de servicio público de distribución deben traspasar a sus clientes regulados. Se componen por el promedio ponderado de los siguientes tipos de precios de contratos de suministro:

- a) Precios de Nudo de Largo Plazo de energía (PNELP) y potencia (PNPLP): son aquellos que debe pagar una empresa concesionaria de distribución a su suministrador en virtud del contrato de suministro respectivo suscrito a partir de las licitaciones públicas reguladas.
- b) Precios de Nudo de Corto Plazo de energía (PNECP) y potencia de punta (PNPCP): son los precios a nivel de generación-transporte fijados semestralmente en los meses de abril y octubre de cada año en virtud del Artículo 160° de la Ley.

Entre las principales características del Precio de Nudo Promedio, se destaca en que es un precio único determinado para cada distribuidora a nivel de generación-transporte, y que se aplica un

<sup>26</sup> Fuente: Página Web Comisión Nacional de Energía, Vistada con fecha; 23.07.2021. Recuperada de: <https://www.cne.cl/tarificacion/electrica/precio-nudo-promedio/#:~:text=Definici%C3%B3n%20Precios%20de%20Nudo%20Promedio,traspasar%20a%20sus%20clientes%20regulados.>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 33 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

procedimiento de ajuste de modo tal que el Precio de Nudo Promedio de cualquier distribuidora no puede exceder en más de un 5% el precio promedio de todo el sistema en un punto de comparación.

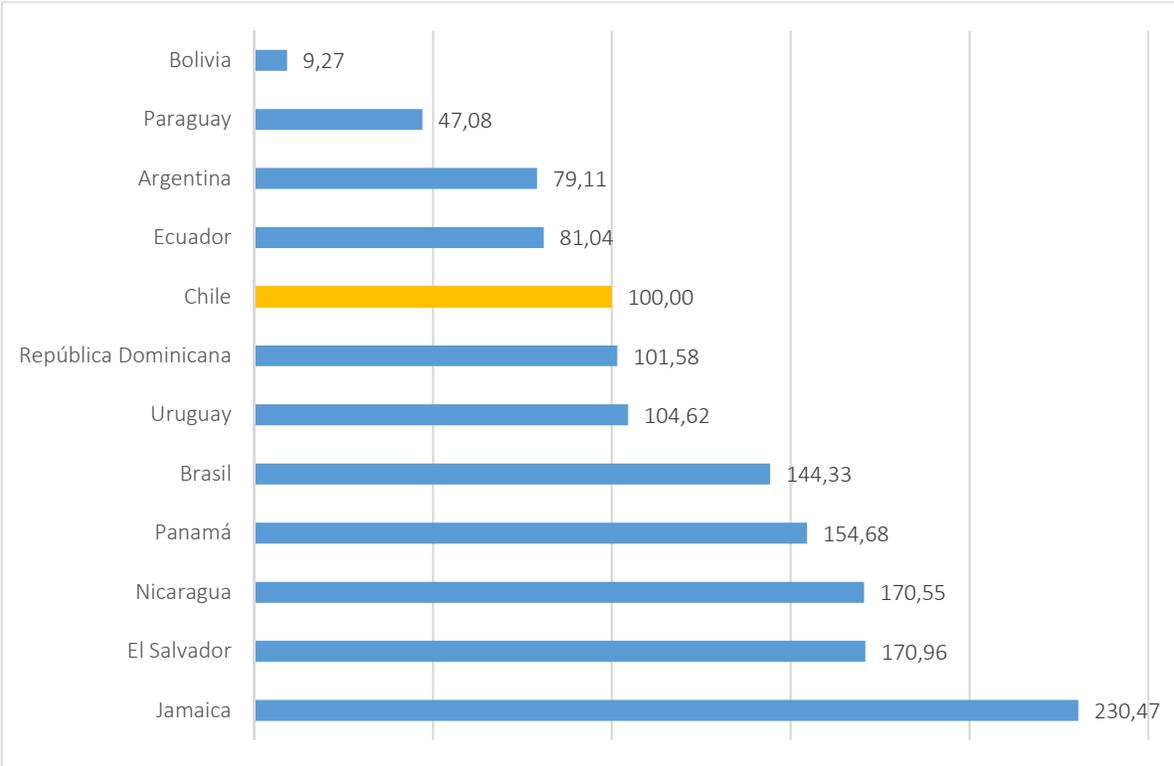
Los Precios de Nudo Promedio se fijan en las siguientes ocasiones:

1. Semestralmente, en los meses de abril y octubre de cada año.
2. Toda vez que se produzca la indexación del precio de algún contrato de suministro por una variación sobre el 10% respecto a su precio vigente.
3. Con la entrada en vigencia de algún nuevo contrato de suministro licitado.

Al igual que en el caso del servicio de agua, se generó un índice simple tomando como base las tarifas por mega watt por hora del sector residencial de Chile. En el gráfico se observa que la mayoría de las ciudades presentan índices mayores a 100, lo que indica que las tarifas son mayores que las que se presentan en el país.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 7. ÍNDICE COMPARATIVO DEL PRECIO DE LA ELECTRICIDAD DEL SECTOR RESIDENCIAL EN PAÍSES DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE, 2019, BASE CHILE**



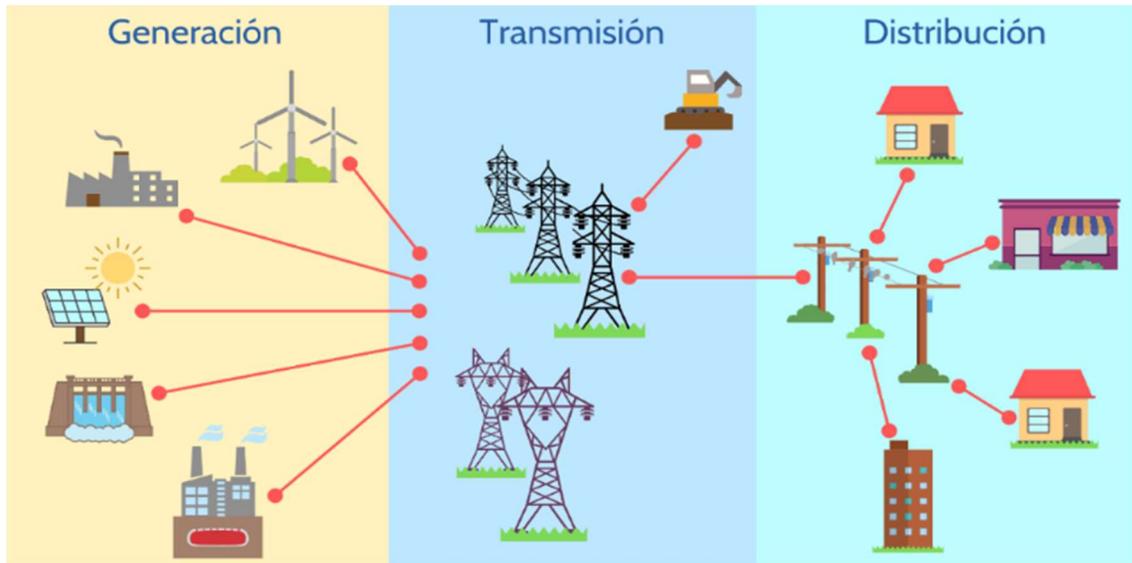
Fuente: Elaboración propia con base de datos del Informe Anual 2020 de Precios de la Energía en América Latina y el Caribe

**5.3.4. Ciclo de la Electricidad y Actores relacionados**

Las actividades que componen el mercado eléctrico son: generación, transporte y distribución.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 8. CICLO DE LA ELECTRICIDAD**



Fuente: Elaboración propia con base en información publicada por el Ministerio de Energía.

**Sistemas de generación:**

La generación consiste en la producción de energía eléctrica para satisfacer el consumo nacional mediante el uso de distintas tecnologías: eólica, hidroeléctrica, termoeléctrica, solar, entre otras. Dada las características de esta actividad, resulta ser parte de un mercado competitivo, donde los precios tienden a igualar al costo marginal de producción.

Este segmento del mercado de la electricidad está compuesto por empresas privadas que son propietarias de centrales generadoras de energía.

Son 13 las empresas que aportan aproximadamente el 90% de la producción de energía en Chile:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Tabla 4. EMPRESAS DE GENERACIÓN DE ENERGÍA**

Empresa - Generación	
1. AES Gener	8. Global Power Generation (GPG)
2. AME	9. Inkia Energy Chile
3. Cerro Dominador	10. Latin America Power (LAP)
4. Colbún S.A.	11. Pacific Hydro
5. EDF (Electricité de France)	12. PrimeEnergía
6. Enel Generación Chile (ex Endesa Chile)	13. Statkraft
7. ENGIE ENERGÍA CHILE S.A. (ex E-CL)	

Fuente: Elaboración propia con base en datos del gremio de Generadoras de Chile AG

### **Sistemas de Transmisión:**

Los sistemas de transmisión tienen como función transportar la energía generada en las centrales hasta los lugares de consumo masivo o distribución, mediante los tendidos eléctricos de alto voltaje (líneas y subestaciones de transformación).

Este mercado es monopólico pero regulado, ya que la inversión en cableado eléctrico es única y debe permitir el transporte de la energía a cualquier interesado en distribuirla.

La transmisión es de libre acceso para los generadores, pero a cambio de usar dichas instalaciones deben para a los propietarios a través de peajes, con precios unitarios de energía y potencia transportada<sup>27</sup>.

En cuanto a la transmisión de energía, las empresas involucradas son:

**Tabla 5. EMPRESAS DE TRANSMISIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN CHILE**

Nombre Empresa
Transelect S.A.
Compañía Transmisora del Norte Chico S.A. (CTNC S.A)
Transchile Charrúa Transmisión S.A. (Transchile S.A.)
Transnet S.A.
Sistema de Transmisión del Sur S.A. (STS)
Transmisora Eléctrica de Quillota Limitada (Transquillota Ltda.)
Empresa de Transmisión Eléctrica Transemel S.A. (Transemel)
ELECNOR

Fuente: Elaboración propia con base en información de [www.centralenergía.cl](http://www.centralenergía.cl)

<sup>27</sup> Fuente: Página Web Empresa CGE. Visitada con fecha: 23.07.2021. Recuperada de: <https://www.cge.cl/sector-electrico/descripcion-general-sector-electrico/>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 37 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

### Sistemas de Distribución:

Esta actividad tiene como función entregar la energía desde un cierto punto del sistema eléctrico a los consumidores finales, tales como consumidores residenciales, comercio, industrias, etc.

En este caso, el mercado actúa como un monopolio natural, siendo los precios regulados para los clientes finales. Estos precios son fijados por la autoridad competente en el caso de clientes con capacidad conectada inferior o igual a 5000 kW (clientes regulados), mientras que, para los clientes con capacidad superior, se acuerda de manera libre, suponiendo su capacidad negociadora y la posibilidad de proveerse de electricidad de otras formas (cliente libre). Existen también clientes que poseen una potencia conectada superior a 500 kW que tienen la opción de elegir a cuál régimen adscribirse por un período de 4 años<sup>28</sup>.

Las empresas de distribución operan bajo un régimen de concesión de servicio público de distribución, con obligación de servicio y con tarifas reguladas para el suministro a clientes regulados<sup>29</sup>.

Por último, las empresas que se encargan de distribuir la energía para que llegue a la casa de los consumidores son las siguientes:

**Tabla 6. EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

<b>Nombre empresa</b>
Chilectra S.A.
CGE Distribución S.A. (CGE)
Chilquinta Energía S.A.
Inversiones Eléctricas del Sur S.A. (Grupo SAESA)
Empresa Eléctrica Puente Alto Ltda.
Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica de Chillán Ltda. (COPELEC)
Cooperativa de Abastecimiento de Consumo Eléctrico Curicó Ltda. (CEC)
Cooperativa Eléctrica Los Ángeles Ltda. (Coopelan)
Compañía Distribuidora de Energía Eléctrica Ltda. (CODINER)
Cooperativa Eléctrica Limarí Ltda. (ELECOOP)
Cooperativa Regional Eléctrica Llanquihue Ltda. (Crell)
Sociedad Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Charrúa Ltda. (COELCHA)
Cooperativa Eléctrica Paillaco Ltda. (SOCOPEPA)
Cooperativa Rural Eléctrica Río Bueno Ltda. (COOPREL)
Empresa Eléctrica de Casablanca S.A. (EMELCA)
Empresa Eléctrica Municipal de Til Til
Cooperativa de Abastecimiento de Energía Eléctrica Socoroma Ltda. (COOPERSOL)

Fuente: Elaboración propia con base en información de [www.centralenergia.cl](http://www.centralenergia.cl)

<sup>28</sup> Fuente: Página Web Comisión Nacional de Energía (CNE). Visitada con fecha. 23.07.2021. Recuperada de: <https://www.cne.cl/tarificacion/electrica/>

<sup>29</sup> Fuente: Página Web Revista Electro Industria. Revisada con fecha: 23.07.2021. Recuperada de: <http://www.emb.cl/electroindustria/articulo.mvc?xid=1172>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 38 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

#### 1.4. SERVICIO DE GAS DOMICILIARIO

La industria del gas en Chile es una industria cuya ley de regulación data del año 1931. En dicho cuerpo legal se regula el transporte, distribución de gas de red concesionada, comercialización y régimen de concesiones entre otros aspectos.

Según datos de la bolsa nacional de energía, para el año 2019, el consumo residencial de gas licuado y de gas natural, representan el 82% y el 76% del total del consumo sectorial demandado en el país, respectivamente. No obstante, el consumo del gas, dentro de la demanda energética residencial, corresponde al 7% del total de las unidades energéticas demandadas, entre derivados del petróleo, electricidad, biomasa y biogás.

##### 5.5.1. Pilares del Marco regulatorio

Con respecto al marco regulatorio, cabe considerar que si bien existe un cuerpo legal que regula los servicios de gas en red, éste no se refiere a la venta de gas envasado, cuya venta debe cumplir con una serie de requisitos técnicos y de seguridad considerados en leyes distintas.

Referente al gas en red (indistintamente del tipo de gas, sea natural o gas licuado de petróleo), está regulado por la “Ley de Servicios de Gas” del año 1931 (LSG)<sup>30</sup>, cuyo contenido “regula el transporte, distribución de gas en red concesionada y no concesionada, comercialización del gas, régimen de concesiones y tarifas de red de gas, funciones del Estado relacionadas con estas materias, y las disposiciones penales e infraccionales”.

Se entiende como red concesionada a la red de gas que está conectada a una matriz de distribución. Esta matriz de distribución está ubicada en lugares de gran densidad en donde es factible técnicamente construir un entramado compuesto por gaseoductos conectados a lo largo de una localidad y su explotación es licitada por parte del Estado. A este tipo de red comúnmente se le señala como gas de cañería.

Con respecto a una red no concesionada, se entiende por una red de gas que fue construida por privados en un empalme de menor tamaño y distribuye gas a un número pequeño de consumidores. En Chile, la comercialización a través de este tipo de redes se da por la venta en granel o en tanques.

No obstante, ambos tipos de redes deben someterse a las mismas regulaciones de calidad y seguridad determinados por la norma, así como las disposiciones asociadas a la lectura, facturación y desconexión a la red. Esta última es derecho de cualquier consumidor siempre y cuando no tenga morosidad con la empresa distribuidora.

Con respecto a los precios y las tarifas del gas en red, cabe señalar que, a diferencia de los otros servicios básicos, los precios se encuentran con libertad tarifaria, siendo éstos supeditados solo al concepto de límite máximo de rentabilidad, el cual sostiene que la rentabilidad máxima de la empresa no puede superar los tres puntos porcentuales sobre el promedio simple de los últimos tres años de la tasa de costo de capital. Esta rentabilidad es chequeada anualmente por la CNE y en

<sup>30</sup> DFL N° 323 de 1931 del Ministerio del Interior, Ley de Servicio de Gas. Publicado en el DO el 30 may 1931.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 39 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

el caso de que las empresas sobrepasen dicho promedio, se deben establecer los mecanismos necesarios para la devolución del sobre precio cobrado por los distribuidores.

Por último, la ley también regula los cortes de servicio de gas. En este caso el texto señala que los cortes de servicio solo deben ser realizados en función de criterios técnicos fundados previamente definidos, mientras que, en el caso de no pago, las empresas pueden cortar el servicio 15 días después de la fecha de vencimiento de la segunda boleta impaga.

Con respecto al gas en cilindro, el cuerpo legal correspondiente está más enfocado en calidad y seguridad que en la comercialización de los productos. Se entiende como gas envasado el gas contenido en “recipiente portátil para envasar..., de capacidad comprendida entre los 5 Kg. y los 45 kg. y que cuenta con certificado de seguridad del organismo competente autorizado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles”. Por lo mismo, normativas de seguridad de redes interiores, indicada en gas de red, son aplicables a este tipo de producto.

### 5.5.2. Estructura del mercado

Para el análisis del mercado del gas, pueden ser establecidas dos subcategorías analíticas, el mercado del gas natural y el mercado del gas licuado de petróleo.

El gas natural es una sustancia de origen fósil procedente de la descomposición de materia orgánica atrapada bajo la superficie terrestre en estratos que han impedido su liberación de la atmósfera. Está formado en su mayor parte por metano (aproximadamente un 90%) y compuestos variables de hidrocarburos gaseosos más pesados como etano, propano y butano entre otros (Energía, 1999). Por otro lado está el gas licuado de petróleo, cuyo origen es distinto al del gas natural, pues se obtiene tanto de extracción de gas natural y petróleo desde el suelo o durante el proceso de refinamiento de petróleo y está compuesto principalmente por propano y butano (Ministerio de Energía, s.f.). Cabe señalar que, tanto la literatura especializada como la reciente minuta investigativa de la FNE<sup>31</sup>, no consideran dichos bienes como excluyentes, pues no existe ninguna característica diferenciadora entre ambos servicios desde un punto de vista económico.

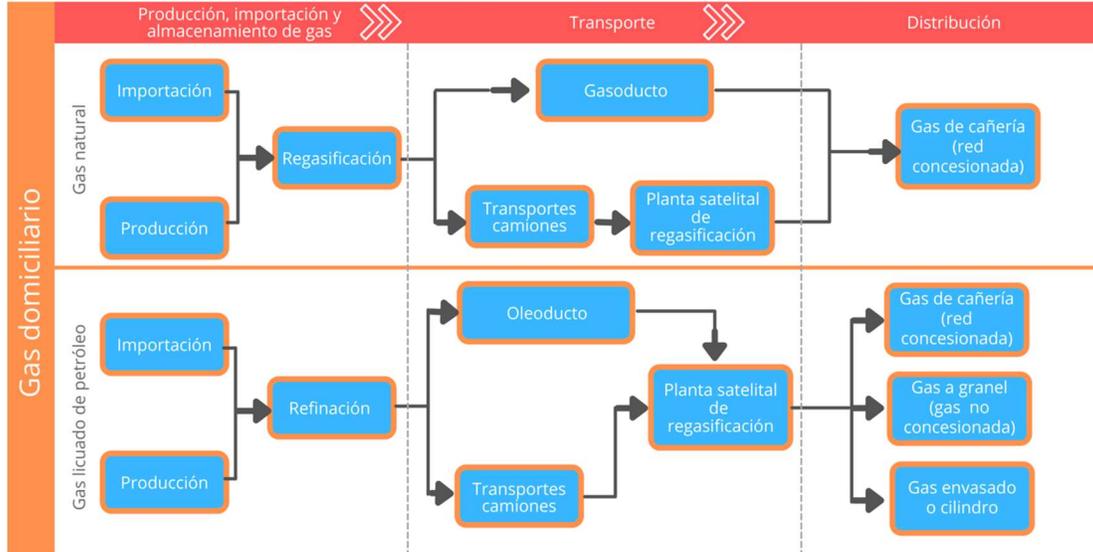
A partir de lo señalado por la resolución del tribunal de libre competencia, los actores del mercado del gas, para ambos tipos, pueden ser clasificados según su rol dentro de la cadena de valor, esto es Producción o importación, Transporte y Distribución.

En este sentido, la estructura de mercado queda definida en la siguiente gráfica:

<sup>31</sup> Fuente: Página Web Fiscalía Nacional Económica (FNE). Visitada con fecha: 23.07.2021. Recuperada de: [https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2020/11/Minuta\\_de\\_Lanzamiento-EM06-final-firmada.pdf](https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2020/11/Minuta_de_Lanzamiento-EM06-final-firmada.pdf)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 9. ESTRUCTURA DEL MERCADO DEL GAS DOMICILIARIO**

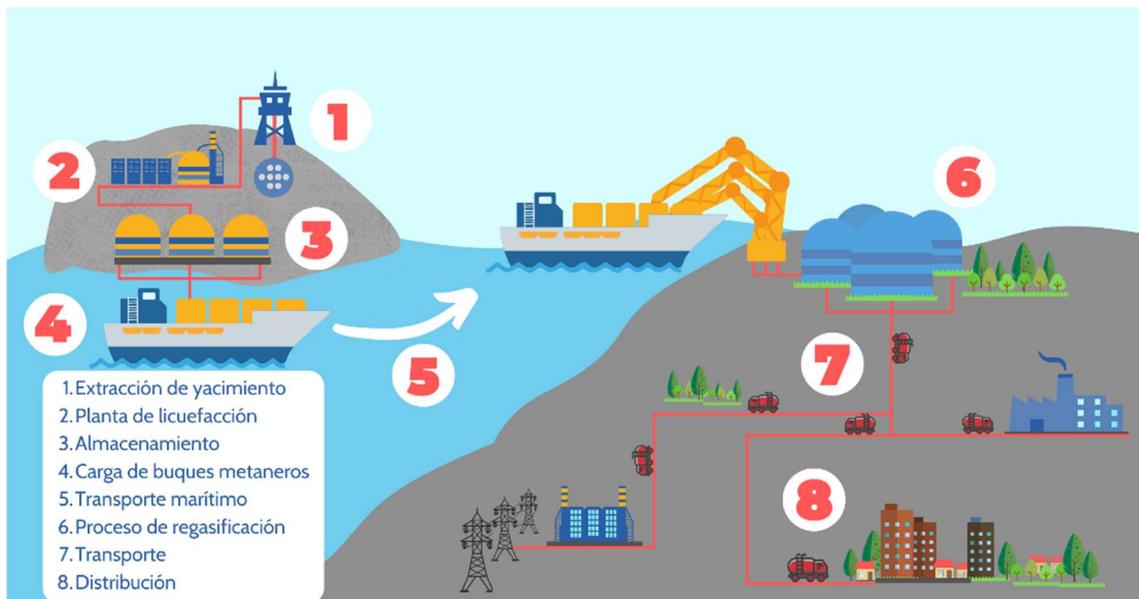


Fuente: Elaboración propia con base en información del Ministerio de Energía, la FNE y el TDLC.

En el caso del gas natural, este puede ser importado o producido en el país. Solo el 20% del gas es producido en Chile, mientras el restante es importado desde el exterior y traído a Chile vía marítima, en donde es almacenado hasta su venta a distribuidores. El transporte hasta el consumo final puede ser vía gaseoducto o camiones terrestres, que guían el gas hasta la zona de abastecimiento del servicio. Una vez llegado, este es inyectado a las cañerías concesionadas para la distribución residencial.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

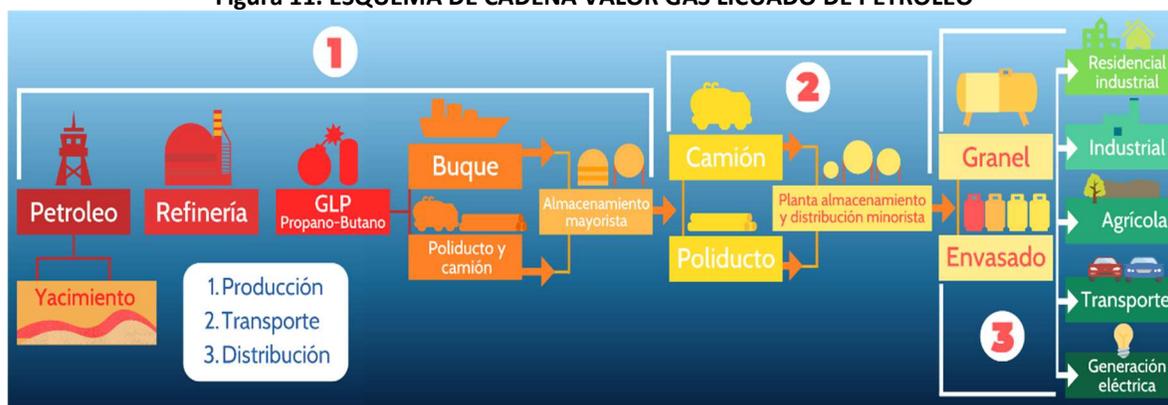
**Figura 10. ESQUEMA DE CADENA VALOR GAS NATURAL**



Fuente: Elaboración propia con base en información brindada por CNE y FNE.

La producción del GLP cuenta en 5 instancias, explotación desde yacimiento de petróleo, refinación y licuefacción para su transporte y almacenamiento, que en el caso chileno es por vía terrestre y marítima. Una vez llegado al país es almacenado en tanques mayoristas para su transporte vía camiones u oleoductos hasta plantas de distribución. En el caso del gas licuado este es distribuido por gas a granel, cañería o venta envasada.

**Figura 11. ESQUEMA DE CADENA VALOR GAS LICUADO DE PETRÓLEO**



Fuente: Elaboración propia con base en información brindada por CNE y FNE.

Para los consumidores, el proceso en general es desconocido, asumiendo relevancia prácticamente sólo el proceso de distribución:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Distribución:**

Existen tres maneras de distribuir el gas a las residencias de los consumidores. En el caso del gas natural, este es por gas de cañería en redes concesionadas, mientras que el gas licuado de petróleo puede ser distribuido por redes de gas concesionadas (conocido como gas de medidor), a granel o tanques en redes no concesionadas y venta en envases.

**Gas Natural:**

Con respecto al gas natural, este se comercializa, para consumo residencial, por redes concesionadas a lo largo del país. Las redes actualmente existentes son las siguientes:

**Tabla 7. REDES CONCESIONADAS DE COMERCIALIZACIÓN DE GAS NATURAL**

Empresa	Región	Tipo	Zona
ENERGAS	Coquimbo	GNL Cañería	Norte
ULIGAS	Tarapacá	GNL Cañería	Norte
ENERGAS	Valparaíso	GNL Cañería	Central
GAS VALPO	Valparaíso	GNL Cañería	Central
METROGAS	Metropolitana	GNL Cañería	Central
METROGAS	O'Higgins	GNL Cañería	Central
ENERGAS	Maule	GNL Cañería	Sur
GAS SUR	Biobío	GNL Cañería	Sur
GASCO MAGALLANES	Magallanes	GNL Cañería	Sur
INTERGAS	Araucanía	GNL Cañería	Sur
INTERGAS	Biobío	GNL Cañería	Sur
INTERGAS	Ñuble	GNL Cañería	Sur
METROGAS	Los Lagos	GNL Cañería	Sur

Fuente: Elaboración propia con base en información de sitios web de cada empresa.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Gas licuado:**

En el caso de las empresas relacionadas al gas licuado de petróleo (GLP), existen 3 empresas que concentran mayoritariamente el mercado. Estas son Lipigas, Gasco y Abastible, las cuales concentran casi el 100% de las ventas de gas licuado de petróleo en el mercado nacional, de acuerdo a lo informado en sus respectivas memorias anuales para el año 2019.

**Tabla 8. EMPRESAS DE GAS LICUADOS Y FORMATO DE VENTA**

Empresa	Cilindro	Tanque	GLP por red
LIPIGAS	Sí	Sí	Sí
GASCO	Sí	Sí	Sí
ABASTIBLE	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia con base en Memoria Anual de cada empresa para el año 2019.

Cabe señalar, además, que existen distintos formatos de venta del gas licuado de petróleo. Estos son el cilindro (5 formatos vendidos en el mercado nacional), tanque de gas (instalaciones en casa o condominios) o por red.

En el caso de la venta de gas por cañería, estas se encuentran vigentes para las tres empresas en todas las regiones del país.

Por otro lado, se debe tener en cuenta la existencia de otras empresas asociadas a la distribución de gas de cilindro. En el caso de las empresas nombradas (Abastible, Gasco y Lipigas), estas empresas mantienen redes de distribuidores oficiales que son empresas de menor tamaño (entre las cuales se encuentran pequeñas y medianas empresas) que cumplen la labor de vender el gas al consumidor final.

**Críticas a una posible integración vertical y horizontal del mercado:**

El año 2014, la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (CONADECUS) ingresó un requerimiento al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), en el cual “solicitaba pronunciamiento sobre la adquisición de la [Compañía General de Electricidad Distribución S.A] CGE por parte de [Gas Natural Fenosa] GNF Chile si se ajustaba a las normas de libre competencia y las relaciones de propiedad existente entre las diferentes empresas del gas, fijando las condiciones necesarias para evitar los riesgos anticompetitivos derivados de las integraciones verticales u horizontales, en caso de que corresponda”. El mismo año el Tribunal resolvió no admitir a tramitación la solicitud presentada por CONADECUS, debido a tres motivos: que las relaciones de propiedad del mercado del gas solo deberían conocerse en un contexto de procedimiento contencioso, es decir, que esté facultado dentro de un marco normativo; que no hay interés legítimo de la consulta sobre la adquisición, la facultad de dictar instrucciones de carácter general es discrecional del Tribunal, y que el TDLC durante esas fecha inició un proceso no contencioso

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 44 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

respecto a las tarifas de suministro de gas y servicios afines en las zonas de concesión en las que opera Metrogas.

A esta resolución, en noviembre del año 2014, CONADECUS interpuso un recurso de reclamación en contra, la cual fue acogida parcialmente por la Corte suprema el 29 de enero del año 2016, y ordenó al TDLC iniciar un proceso no contencioso para conocer las solicitudes de CONADECUS en lo relativo al conocimiento de las integraciones verticales y horizontales que existirían en los mercados del GLP y GN y la operación de adquisición de CGE por GNF Chile.

Revisados los antecedentes solicitados a las empresas por medio de oficios y audiencias, el 2018 el TDLC emite resolución en donde se indica una serie de medidas a tomar por las empresas que pueden generar riesgos en la competitividad de los mercados. Dichas medidas se crean en función de los resultados arrojados tras la investigación de propiedad de las distintas empresas. A continuación, se presenta una tabla con los principales actores de ambos mercados y su propiedad accionaria en las empresas que componen la cadena de valor del Gas Domiciliario. Cabe señalar que dicha tabla es construida con la información dispuesta a público por las empresas en sus memorias corporativas y/o páginas web, las cuales se encuentran actualizadas al cierre del año 2019:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Tabla 9. PRINCIPALES ACTORES Y SU PROPIEDAD ACCIONARIA EN LAS EMPRESAS QUE COMPONEN LA CADENA DE VALOR DEL GAS DOMICILIARIO**

ETAPA	EMPRESA	ABASTIBLE	ENAP	CENASA	BANCORREDEBOLSA	EMPRESCOPECSA	ENEL	ENGLATAMSA	GASCO SA	TRIGAS	OTROS ACCIONISTAS	Total general
Producción, importación y almacenamiento de gas	GASMAR	36 %							64 %		0 %	100 %
	GNL MEJILLONES							63 %			37 %	100 %
	GNL QUINTERO		20 %								80 %	100 %
	HUALPEN	50 %									50 %	100 %
	OXIQUM										100 %	100 %
Transporte	DEL PACÍFICO		25 %	60 %						15 %	0 %	100 %
	ELECTROGAS		15 %								85 %	100 %
	GAS ATACAMA						100 %				0 %	100 %
	GASANDES										100 %	100 %
	INNERGY TRANSPORTES		25 %	60 %						15 %	0 %	100 %
	NORANDINO							100 %			0 %	100 %
	SONACOL	12 %	10 %			41 %					37 %	100 %
	TALTAL						100 %				0 %	100 %
Distribución	GASCO GLP							100 %		0 %	100 %	

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

GASCO S.A					2 %					98%	100 %
GASSUR			100 %							0%	100 %
INTERGAS										100 %	100 %
LIPIGAS										100 %	100 %
METROGAS			60%		40 %					0%	100 %
SOLGAS								100 %		0%	100 %
ABASTIBLE	1%			0 %	99 %						100 %
GASCO MAGALLANES								100 %		0%	100 %
Empresas accionarias	4	5	4	2	3	2	3	3	2		

Fuente: Elaboración propia con base en información proporcionada por memoria anual y página web de cada empresa y resolución N° 51/2018.

Tal y como se puede apreciar, a partir de la tabla anteriormente expuesta, existen relaciones de propiedad a lo largo de toda la cadena por parte de 9 empresas, siendo ENAP, ABASTIBLE y CGE las que mayor número de participaciones poseen en al menos una empresa de cada eslabón de la cadena de producción. Además, llama la atención la participación de Copec en dos empresas que corresponden a distintos mercados, como lo son Abastible en el caso del GLP y Metrogas en el caso del GN. Misma atención merece el hecho de que empresas competidoras como Abastible y Gasco, compartan la propiedad de dos puertos de importación de gas, el primero, a través de la propiedad compartida de GASMAR y el segundo a través de la misma propiedad de GASMAR.

Respecto a estas condiciones, el TDLC resuelve las siguientes medidas:

- Respecto a riesgos horizontales derivados de las relaciones de propiedad existentes en el mercado:
  - Participación de Copec en Metrogas y Abastible
    - Directorio de Copec no puede estar integrado por personas de Abastible y Metrogas
    - No entrega de información por parte de los directivos
    - Auditores independientes de Metrogas u Abastible
    - Cumplir con un programa de *compliance*
  - Participación de Gasco y Abastible en Gasmar
    - Enajenación por parte de ambas empresas de la propiedad de Gasmar en un plazo de 18 meses. La enajenación de los bienes debe ser realizada a una persona jurídica o natural que sea independiente de cualquier competidor en el mercado de distribución minorista de GLP y GN y que cuente con la capacidad comercial y financiera para dar viabilidad a la empresa.
- Respecto a los riesgos verticales:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 47 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

- Publicación por parte de los administradores de los terminales se entrega la siguiente información:
  - Capacidad del terminal de desembarque, planta de regasificación y almacenamiento
  - Capacidad disponible de corto plazo de las capacidades disponibles en el mercado secundario
  - Capacidad contratada y disponible de las instalaciones.

Cabe señalar que, en el año 2019 y en vista de estos antecedentes, entre otros, la Fiscalía Nacional Económica anunció la investigación del mercado del Gas, bajo la hipótesis de que “existen espacios en el mercado del gas que no se encuentran funcionando de forma adecuada desde el punto de vista de la competencia, lo que estaría provocando que las condiciones comerciales a las que pueden acceder consumidores mayoristas y minoristas en el país no sean las óptimas”. Durante octubre de 2021 se entrega el Informe Preliminar, donde se concluye que, tanto en el gas licuado como en el gas natural, entre el año 2010 y 2020, el precio del combustible es mayor al que debería existir en un mercado competitivo; estimado que el impacto económico aproximado anual en los consumidores es de USD \$181 millones. Las propuestas realizadas por la FNE son las siguientes:

- Prohibición de distribuidoras mayoristas de participar directa o indirectamente en el mercado minorista de GLP
- Regulación del acceso abierto a redes de GN
- Regulación del límite de rentabilidad de las distribuidoras de GN.

### 5.5.3. Alcance y cobertura de los servicios:

El gas natural y el gas licuado de petróleo observan cifras distintas en cuanto a alcance y cobertura de los servicios. Mientras que el gas natural, distribuido mediante redes concesionadas, se encuentra presente tan solo en 70 comunas del país, el gas licuado de petróleo tiene una cobertura nacional variando solo en lo que se refiere en formatos de venta.

Según datos de la Comisión Nacional de Energía, en lo que respecta a la demanda de gas domiciliario, el gas natural representa un 40% del total del gas consumidor a nivel nacional, a diferencia del gas licuado de petróleo que contiene el restante 60% de la cantidad total de gas demandada en el país.

### Cambio de proveedor:

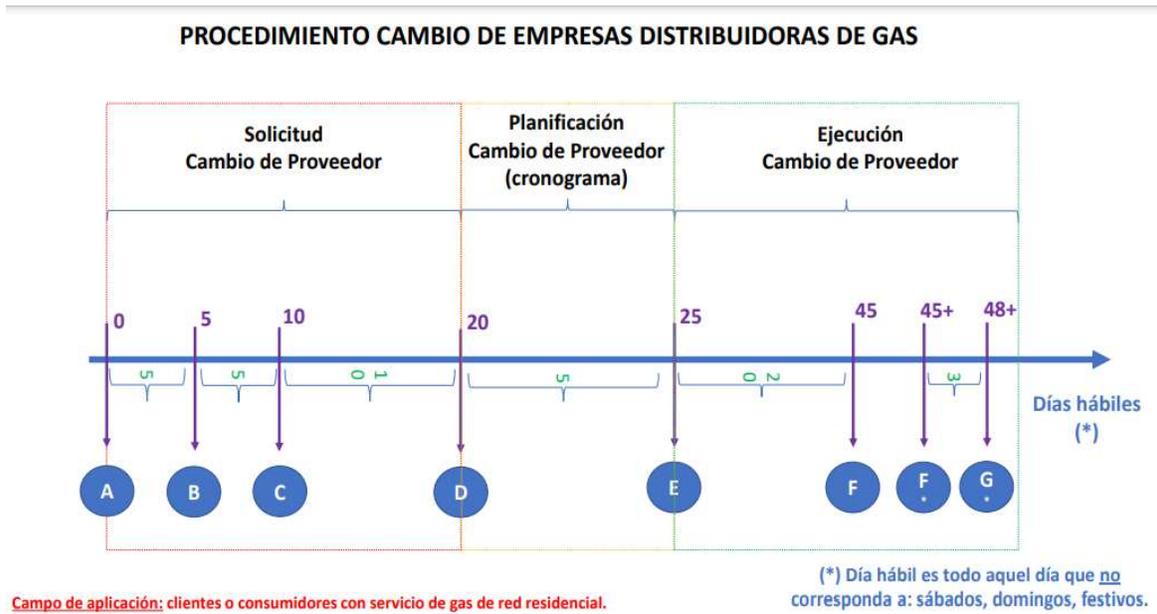
En julio de 2018 entró en vigencia el beneficio que permite el cambio de proveedor de gas residencial. Este beneficio establece el derecho de los clientes de gas natural o gas licuado de petróleo abastecido con tanque en edificios, condominios y viviendas particulares a cambiar de empresa distribuidora. A un año de su implementación (2019) cerca de 5 mil hogares cambiaron de

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

proveedor, lo que significa un hito importante que incentiva la competencia en la distribución de gas residencial.

Este aspecto es relevante, más aún cuando hay comunidades en las cuales hay solo un proveedor del servicio, convirtiéndose en un factor de riesgo para la continuidad y calidad del servicio.

**Figura 12. PROCEDIMIENTO CAMBIO DE EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE GAS.**



**Campo de aplicación:** clientes o consumidores con servicio de gas de red residencial.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 49 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

ETAPA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Solicitud Cambio de Proveedor	A	Interesado (Ciente/Consumidor) realiza Solicitud de Cambio de Proveedor.
	B	Empresa Entrante Aprueba/Rechaza Solicitud de Cambio de Proveedor (revisa información).
		Empresa Entrante notifica, a Interesado y Empresa PreExistente, Aprobación/Rechazo de Solicitud de Cambio de Proveedor.
	C	Empresa PreExistente entrega a Empresa Entrante Información de la Instalación.
D	Empresa Entrante Resuelve (Aprueba/Rechaza) Solicitud de Cambio de Proveedor. Empresa Entrante Notifica Resolución a: Interesado y Empresa PreExistente.	
Planificación Cambio de Proveedor (cronograma)	E	Empresa Entrante, Empresa PreExistente e Interesado: acuerdan y formalizan cronograma para la ejecución del cambio de proveedor.
		Empresa Entrante notifica el cronograma a: Interesado, Empresa PreExistente
Ejecución Cambio de Proveedor	F	Empresa Entrante y Empresa PreExistente: llevan a cabo todas la obras y actividades necesarias para Ejecutar materialmente el Cambio de Proveedor.
		Empresa Entrante entrega, a Interesado y Empresa PreExistente, copia de Acta que levanta todas las obras o actividades realizadas en la Ejecución del Cambio de Proveedor. El Acta debe ser firmada por la Empresa Entrante, Interesado y Empresa PreExistente. En caso que no sea firmada por el Interesado, o la Empresa PreExistente, la Empresa Entrante notificará el Acta el día subsiguiente (como plazo máximo).
	F*	Si la Empresa Entrante es Concesionaria: El plazo (de 20 días hábiles) comenzará a regir una vez obtenidos, de parte de los organismo correspondientes, los permisos o autorizaciones necesarias para extender o ampliar sus redes e instalar las acometidas que conecten la matriz de distribución al inmueble del interesado, circunstancia que deberá constar en el cronograma.
	G*	Empresa Entrante sustituye señalética de Empresa PreExistente en un plazo de 3 días hábiles como máximo. Si la Empresa Entrante es Concesionaria: El plazo (de 3 días hábiles) comenzará a regir una vez obtenidos, de parte de los organismo correspondientes, los permisos o autorizaciones necesarias para extender o ampliar sus redes e instalar las acometidas que conecten la matriz de distribución al inmueble del interesado, circunstancia que deberá constar en el cronograma.

#### 5.5.4. Sistema tarifario

A diferencia de los otros servicios básicos revisados en este informe, los precios del gas domiciliario cuentan con libertad tarifaria. Esto queda establecido en el artículo 30 de la LSG, en donde se señala que *“toda empresa de gas podrá determinar libremente el precio de transporte o servicio de gas que realice a clientes o consumidores”*.

No obstante esta disposición, para las empresas de servicio público de gas (esto es que brindan su servicio por medio de redes concesionadas), el régimen tarifario que determine la respectiva empresa concesionaria está sujeto al límite máximo de rentabilidad. Se entiende como esquema tarifario la lista de servicios, vigencia y precios aplicables por la distribuidora al cliente final. Cualquier tipo de modificación debe ser informado a la SEC y a los clientes de la zona que se presta al servicio.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 50 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Respecto al límite máximo de rentabilidad, la ley lo establece como la tasa de rentabilidad económica máxima para una determinada zona de concesión equivalente a tres puntos porcentuales sobre el promedio simple de los últimos tres años de la tasa de costo de capital. Esta tasa de costo de capital debe considerar *“el riesgo sistemático de las actividades propias de las empresas concesionarias de servicio público de distribución de gas en relación con el mercado, la tasa de rentabilidad libre de riesgo, el premio por riesgo de mercado y un factor individual por zona de concesión.”*<sup>32</sup>

#### **Formato de venta:**

Tal y como se señaló anteriormente, en Chile existen cuatro formatos de venta de gas, estos son:

##### **Gas natural:**

- (I) Gas de cañería por red concesionado. El consumo de este servicio es facturado de acuerdo con la lectura registrada en medidor, el cual puede ser revisado mensual o bimensualmente de acuerdo con lo establecido por el artículo 44 del reglamento de servicios de gas.

##### **Gas licuado de petróleo:**

- (II) Gas de cañería por red concesionado. El consumo de este servicio es facturado de acuerdo con la lectura registrada en medidor, el cual puede ser revisado mensual o bimensualmente de acuerdo con lo establecido por el artículo 44 del reglamento de servicios de gas.
- (III) Gas de cañería por red no concesionada. En este caso referida a venta de gas a granel.
- (IV) Gas Envasado. En este caso el gas es vendido en distintos formatos:
  - 2Kg
  - 5Kg
  - 11 kg
  - 15 kg
  - 45 kg

#### **5.6. SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES:**

El concepto de telecomunicación abarca todas las formas de comunicación a distancia. Actualmente en el sector de las telecomunicaciones, existen 4 mercados que son de interés:

- Banda ancha e Internet móvil (internet fija y móvil)
- Televisión pagada
- Telefonía Móvil
- Telefonía Fija

<sup>32</sup> Artículo 32 ley de servicios de gases

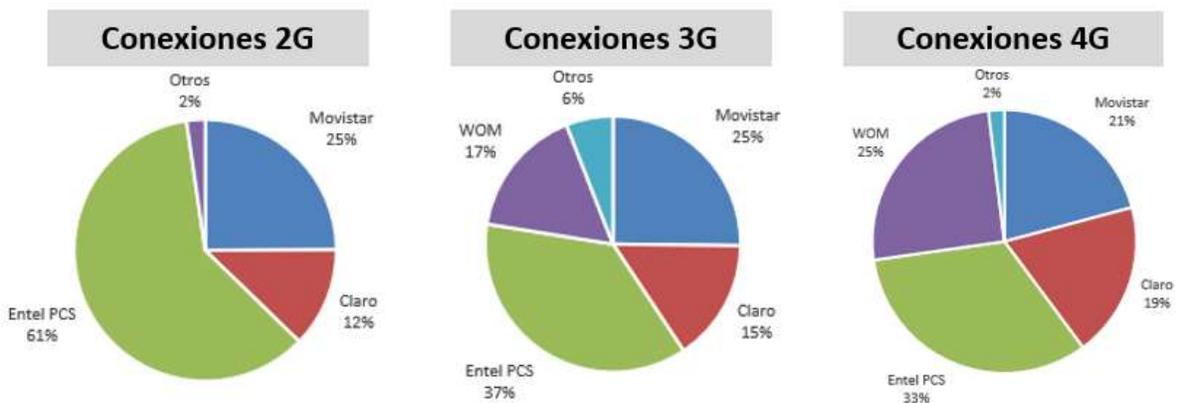
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Internet fija y móvil:**

En relación a los servicios de internet fija, VTR y Movistar (Telefónica) poseen el 63% del total de conexiones a junio de 2020. Por su parte, Entel y GTD presentan los mayores crecimientos de conexiones con 42,3% y 4,9% durante los últimos doce meses.

Con respecto a las conexiones de internet móvil, las conexiones 4G son las más utilizadas a junio de 2020. Las conexiones 2G están tendiendo a desaparecer, mientras que las conexiones 4G, que comenzaron a operar en 2014, ya cubren un 86,8% de las conexiones totales.

**Figura 13. DISTRIBUCIÓN DE LAS CONEXIONES POR EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES**



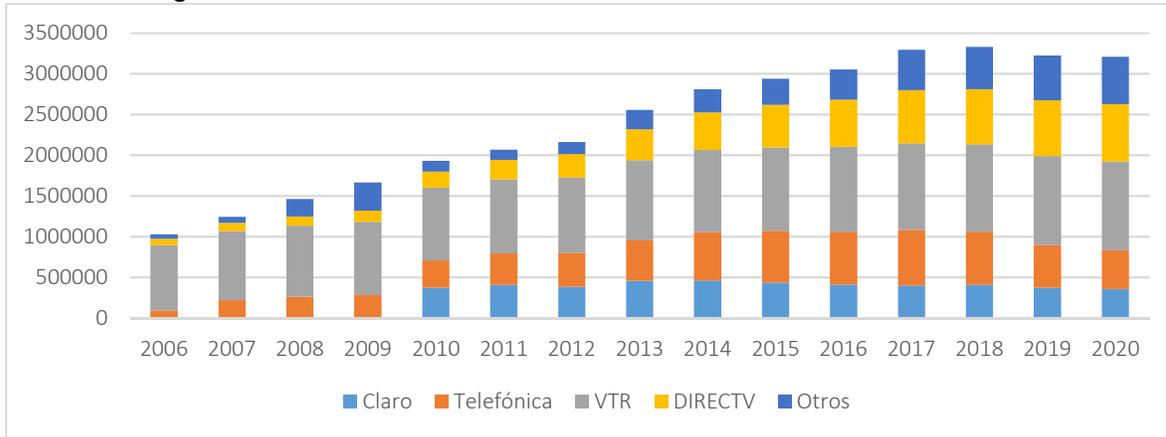
Fuente: Elaboración propia con base en datos de la SUBTEL, 2020.

**Televisión pagada:**

Como vemos en los gráficos siguientes, el aumento de suscriptores de TV pagada ha beneficiado a la mayoría de las compañías, debido a un aumento en el uso y demanda de este servicio a nivel nacional, donde se alcanzó un peak de suscriptores el año 2018, descendiendo levemente en los años posteriores.. Por otro lado, en términos de participación de las empresas, VTR mantiene la mayor cuota de mercado con un 34,1% del total de suscriptores.

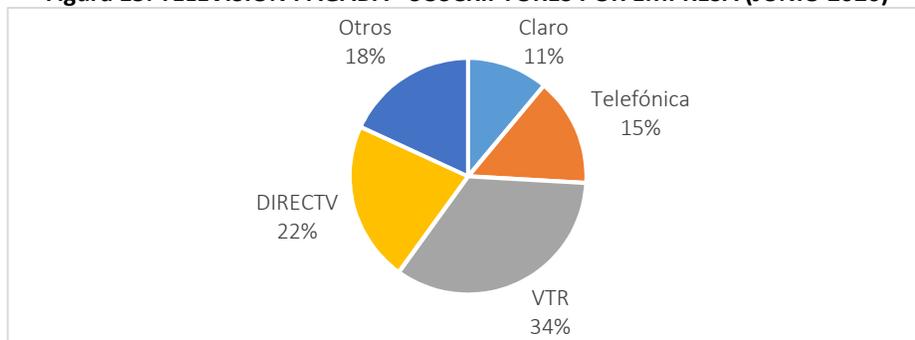
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 14. TELEVISIÓN PAGADA SUSCRIPTORES POR EMPRESA Y AÑO.**



Fuente: Elaboración propia basado en datos de SUBTEL, 2020

**Figura 15. TELEVISIÓN PAGADA - SUSCRIPTORES POR EMPRESA (JUNIO 2020)**



Fuente: Elaboración propia basado en datos de SUBTEL, 2020

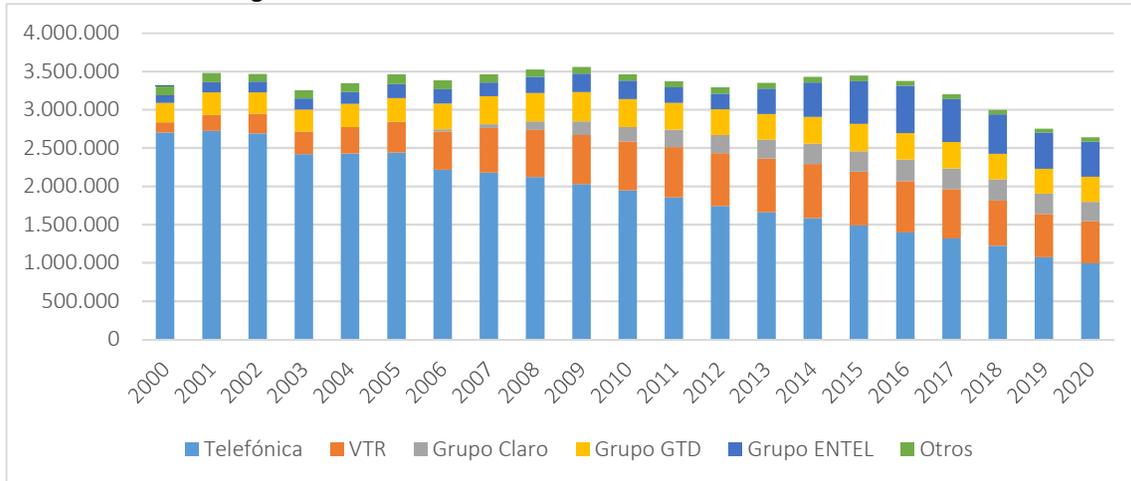
### Telefonía fija y móvil:

En telefonía fija, la demanda ha presentado una disminución durante los últimos años, bordeando actualmente los 2,7 millones de líneas. Asimismo, la participación de mercado ha variado sustancialmente durante los últimos años: mientras Telefónica tiende a la baja, VTR, Claro y ENTEL han aumentado su cuota de mercado.

De todas formas, Movistar posee actualmente la mayor cuota del mercado de abonados, con un 38% de participación a junio de 2020, seguido de VTR con un 21% y ENTEL con un 17%. El índice HH en este mercado es cercano a 2.400 en junio del 2020, de acuerdo a los datos de SUBTEL.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 16. TELEFONÍA FIJA - LÍNEAS FIJAS POR EMPRESA**

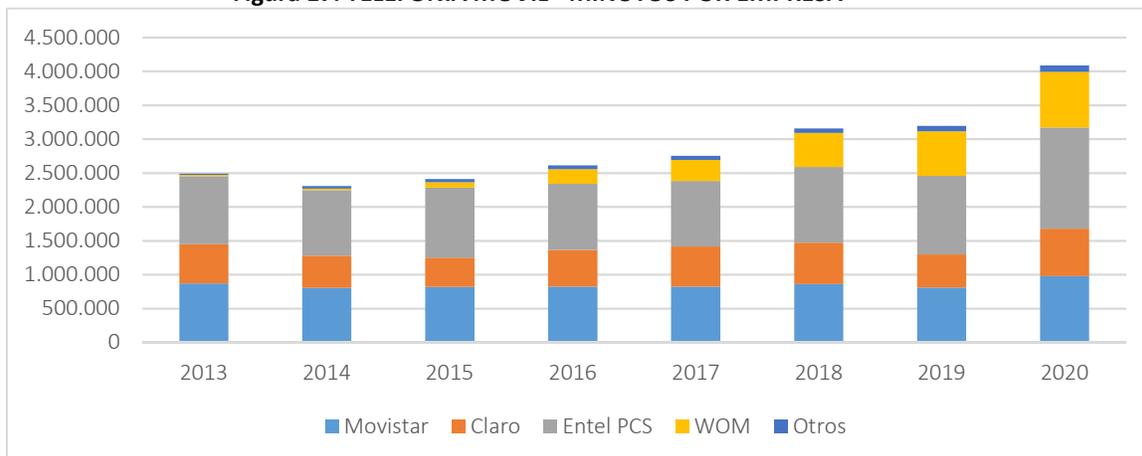


Fuente: Elaboración propia basado en datos de SUBTEL, 2020

Respecto a telefonía móvil, los tres principales operadores (Entel, Movistar y Claro) han mantenido relativamente constantes sus participaciones de mercado durante los últimos tres años, aunque se puede apreciar cómo WOM se ha convertido en un participante importante de este mercado. Las empresas más pequeñas han pasado de ocupar en conjunto un 1,5% del mercado en 2013 a un 2,3% en 2020.

En general, los tres principales operadores (Entel, Movistar y Claro) y WOM poseen el 97,7% del mercado (minutos desde móvil) a junio 2020. Los demás operadores en su conjunto alcanzan el restante 2,3% de mercado.

**Figura 17. TELEFONÍA MÓVIL - MINUTOS POR EMPRESA**



Fuente: Elaboración propia basado en datos de SUBTEL, 2020

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 54 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

**Cobertura territorial desigual:**

De acuerdo al último informe sobre telecomunicaciones móviles en América Latina y el Caribe, realizado el año 2018 por el BID, Chile es líder en la región en desarrollo digital.

El país ha tenido un avance significativo, entre los años 2010 y 2020 han aumentado en más de un 130% las conexiones a internet fija, mientras que las conexiones móviles (3G y 4G) han pasado de aproximadamente 1 millón a 20 millones; e índice de penetración de redes móviles pasó de 6,16 en junio de 2010 a 110,10, en el mismo período (SUBTEL, 2021). A pesar de estos avances, aún existen territorios donde no existe este servicio.

De acuerdo a los datos más recientes de la SUBTEL, el 47% de las conexiones fijas están concentradas en la Región Metropolitana; siendo las comunas de Santiago, Puente Alto y Maipú quienes más conexiones fijas presentan, versus María Pinto y Alhué, que sólo registran 102 y 54 conexiones fijas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 55 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

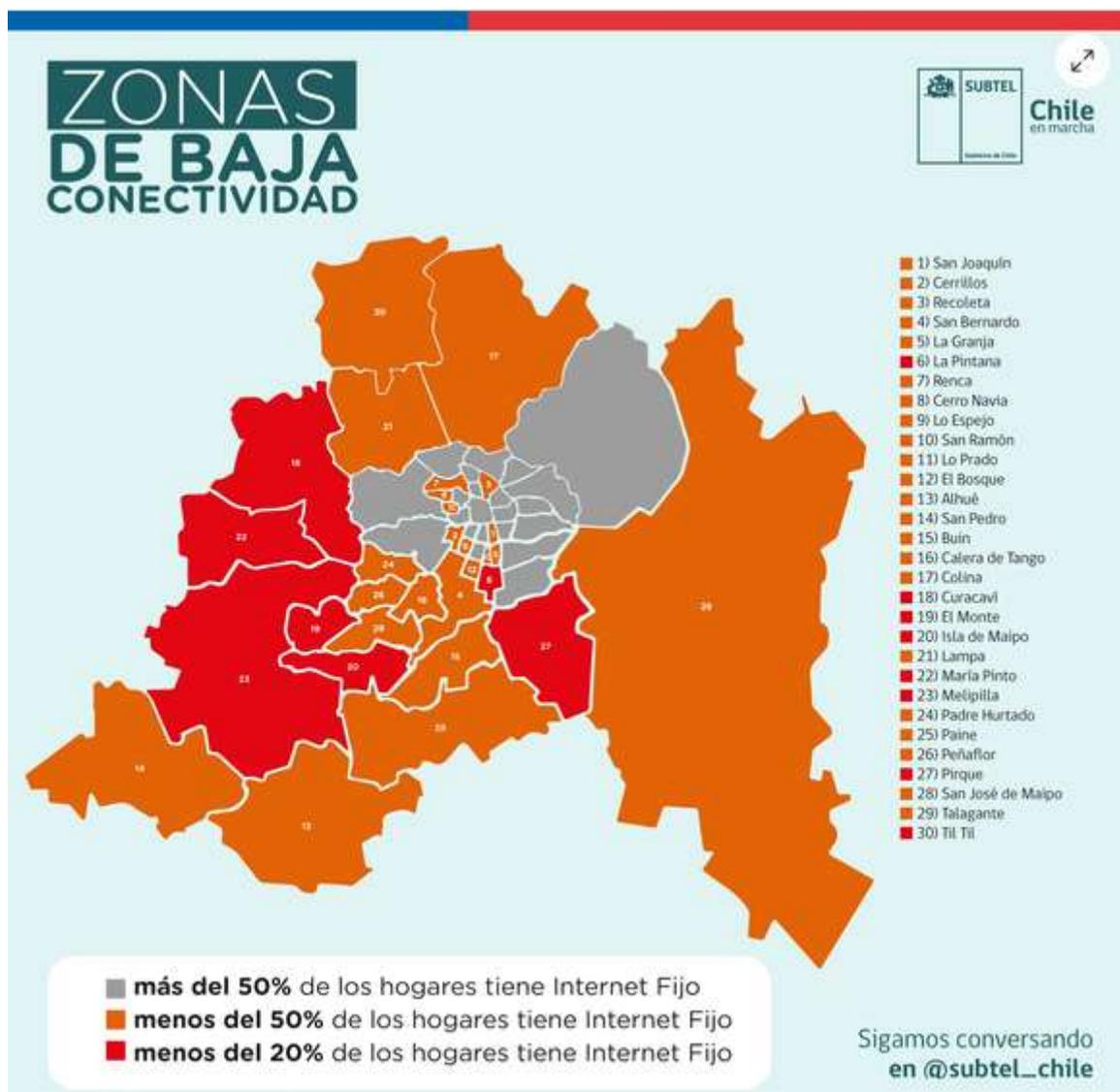
**Tabla 10. PORCENTAJE HOGARES RM CON ACCESO A INTERNET FIJA 2019.**

PORCENTAJE DE HOGARES DE LA REGIÓN METROPOLITANA CON ACCESO A INTERNET FIJA A MARZO 2019				
PROVINCIA	COMUNA	HOGARES CENSO 2017	CONEXIONES RESIDENCIALES A MARZO DE 2019	% HOGARES CON INTERNET FIJA
SANTIAGO	SANTIAGO	173.881	122.514	70,5%
	CERRILLOS	24.031	12.811	53,3%
	CERRO NAVIA	38.646	8.780	22,7%
	CONCHALÍ	38.164	19.980	52,4%
	EL BOSQUE	47.334	21.833	46,1%
	ESTACIÓN CENTRAL	47.009	29.880	63,6%
	HUECHURABA	27.964	17.880	63,9%
	INDEPENDENCIA	34.752	24.515	70,5%
	LA CISTERNA	29.294	20.517	70,0%
	LA FLORIDA	115.085	89.851	78,1%
	LA GRANJA	34.274	13.759	40,1%
	LA PINTANA	48.817	6.611	13,5%
	LA REINA	28.703	22.713	79,1%
	LAS CONDES	106.564	96.097	90,2%
	LO BARNECHEA	26.864	20.430	76,0%
	LO ESPEJO	27.617	7.527	27,3%
	LO PRADO	29.926	10.815	36,1%
	MACUL	39.822	27.224	68,4%
	MAIPÚ	155.337	120.361	77,5%
	ÑUÑO A	82.205	65.845	80,1%
	PEDRO AGUIRRE CERDA	29.904	17.769	59,4%
	PEÑALOLÉN	70.065	36.937	52,7%
	PROVIDENCIA	61.987	59.992	96,8%
	PUDAHUEL	66.601	43.521	65,3%
	QUILICURA	60.675	39.266	64,7%
	QUINTA NORMAL	35.569	27.755	78,0%
	RECOLETA	50.022	24.641	49,3%
RENCA	42.963	17.443	40,6%	
SAN JOAQUÍN	29.672	14.666	49,4%	
SAN MIGUEL	38.362	34.904	91,0%	
SAN RAMÓN	24.383	10.254	42,1%	
VITACURA	28.115	26.221	93,3%	
CORDILLERA	PUENTE ALTO	164.555	107.948	65,6%
	PIRQUE	7.651	720	9,4%
	SAN JOSÉ DE MAIPO	5.210	1.180	22,6%
CHACABUCO	COLINA	39.667	16.337	41,2%
	LAMPA	29.739	12.031	40,5%
	TILTIL	5.796	1.313	22,7%
MAIPO	SAN BERNARDO	86.415	40.836	47,3%
	BUIN	28.635	13.229	46,2%
	CALERA DE TANGO	7.109	2.146	30,2%
	PAINE	21.661	4.389	20,3%
MELIPILLA	MELIPILLA	39.110	7.840	20,0%
	ALHUÉ	1.926	0	0,0%
	CURACAVÍ	10.124	1.317	13,0%
	MARÍA PINTO	4.246	46	1,1%
	SAN PEDRO	3.249	0	0,0%
TALAGANTE	TALAGANTE	21.618	8.920	41,3%
	EL MONTE	10.885	1.536	14,1%
	ISLA DE MAIPO	10.855	1.522	14,0%
	PADRE HURTADO	18.608	9.175	49,3%
	PEÑAFLO R	26.513	14.255	53,8%
<b>TOTAL METROPOLITANA</b>		<b>2.238.179</b>	<b>1.358.052</b>	<b>60,7%</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

La Subtel trabaja actualmente en un plan para reducir las zonas rojas de conectividad a lo largo de todo Chile, argumentando que la conectividad es fundamental para el desarrollo de las personas, ya que entrega acceso a más y mejores oportunidades en todo ámbito.

**Figura 18. ZONAS DE BAJA CONECTIVIDAD EN CHILE.**



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 57 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

### 5.6.1. Competencia

En esta industria se presenta contacto multi-mercado, dado que dos o más firmas compiten en más de un mercado al mismo tiempo, ya sea geográfico o de productos de manera simultánea. Luego, la acción de una de ellas en cualquier mercado, afecta a todas las demás. De aquí, es posible esperar comportamientos agresivos de las firmas en cuanto a las estrategias de precios y la generación de barreras a la entrada que se implementen, dado que es posible realizar respuestas en los otros mercados en donde actúa la competencia. En ese sentido, en los últimos años, se han suscitado una serie de requerimientos a los organismos especializados (Fiscalía Nacional Económica (FNE) y Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDCL)) por parte de agentes involucrados, aduciendo a los grados de competencia que se verifican en el mercado.

El cambio tecnológico en este sector ha hecho que, de tener un solo producto de carácter monopólico, la telefonía fija, hayamos pasado a cuatro. Así, los productos que actualmente se transan en este mercado son: Telefonía móvil, Telefonía fija, Internet y Televisión pagada.

En este sentido, con el advenimiento del Internet y las redes de alta capacidad (como son, por ejemplo, la fibra óptica y la 4G, en términos de redes fijas y móviles respectivamente), hoy en día el producto base que se transmite son bytes, que pueden transformarse a su vez en telefonía IP, Internet y televisión por cable. Así, la banda ancha se convirtió en el principal medio para la prestación de servicios, tanto en redes fijas como inalámbricas. La industria de las telecomunicaciones ha sido durante mucho tiempo segmentada, con diferentes redes de prestación para diferentes servicios. La Internet ha terminado con estos segmentos, quedando una sola plataforma de datos que es capaz de soportar una amplia gama de servicios de telecomunicaciones.

El término "banda ancha" es típicamente asociado con conexiones de cable de Internet de alta velocidad. Sin embargo, en los últimos años, los proveedores de servicios móviles han comenzado a ofrecer servicios de banda ancha de alta velocidad a lo largo de sus redes inalámbricas.

En el mundo, la mayoría de las grandes empresas de telecomunicaciones ofrecen una amplia gama de servicios de valor agregado sobre las "últimas millas" de sus conexiones alámbrica o sus redes inalámbricas, concentrándose menos en los ingresos que acarrear sus conexiones. Este vuelco hacia los contenidos ha sido más lento en la industria nacional.

Por otro lado, hoy en día, la mayoría de los operadores de telecomunicaciones se han convertido en una especie de tiendas "todo en uno" para los servicios de voz, vídeo y datos. Así, en los últimos años, se ha producido un gran aumento en el número de suscripciones de tipo múltiple play (triple play o cuádruple play), que contempla servicios conjuntos de vídeo, voz y datos. A pesar de no existir una restricción legal para que estos empaquetamientos se oficialicen en la industria, fallos del TDCL han retrasado su instauración completa. Estas ofertas atraen a los consumidores, ya que les ofrecen un paquete simple y consolidado, los que generalmente son menos costosas en relación a si el consumidor compró todos los servicios por separado.

Los proveedores de servicios móviles también ofrecen servicios múltiples-play como una manera de compensar la caída de los ingresos por los servicios de voz. La televisión móvil está disponible en

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 58 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

algunos mercados, pero la penetración ha sido moderada, dado el alto precio de suscripción y de transmisión de datos sobre muchas de redes.

### 5.6.2. Estructura propiedad telecomunicaciones

En las comunicaciones móviles en Chile, participan operando sobre redes propias las empresas Entel, Movistar (parte del Grupo Telefónica España), Claro (propiedad de América Móvil), Nextel (filial de NII Holding Group, en enero de 2015 fue adquirida por Novator, fondo de capital privado con base en Inglaterra) y VTR (propiedad de Liberty Global Medios).

### 5.6.3. Rol Del Estado o Institución Reguladora/Fiscalizador

La Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) se crea a través del DL N° 1.762 de 1977, como un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Su trabajo está orientado a coordinar, promover, fomentar y desarrollar las telecomunicaciones en Chile, transformando a este sector en motor para el desarrollo económico y social del país<sup>33</sup>.

Tiene como principales funciones proponer las políticas nacionales en materias de telecomunicaciones, de acuerdo a las directrices del Gobierno, ejercer la dirección y control de su puesta en práctica, supervisar a las empresas públicas y privadas del sector en el país, controlando el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas pertinentes.

### 5.6.4. Marco regulatorio general<sup>34</sup>

La Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168 del año 1982 (LGT) reconoce la libre competencia como el principio social y económico más eficiente para el desarrollo de esta industria. Bajo esta mirada de lo que es un mercado competitivo, le da la potestad al TDLC para que dictamine dónde hay fallas de mercado y de ser necesario fijar tarifas. En este sentido, la red básica de telefonía fija puede ser vista como un monopolio natural que amerita una regulación que propicie mayor competencia. En este contexto, para que una empresa que administre redes básicas, es necesario introducir y emular la competencia mediante la regulación.

El marco conceptual sobre el que descansa la normativa de telecomunicaciones dio origen al establecimiento de un régimen general de libertad tarifaria<sup>35</sup>. La aplicación de la legislación ha sido consistente con el principio subyacente de promover la libre competencia y de regular cuando no estén garantizadas las condiciones que aseguren dicha competencia. Pilares del marco regulatorio:<sup>36</sup>

<sup>33</sup> Fuente: Página Web Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL). Visitada con fecha: 23.07.2021. Recuperada de: <https://www.subtel.gob.cl/>

<sup>34</sup> Agenda pro crecimiento y telecomunicaciones, Alejandro Jadresic (2003).

<sup>35</sup> Si British Telecom (UK) fue privatizada en 1984, donde sólo en el año 1997 el gobierno vendió el saldo restante, se puede argumentar que este proceso se inició en Chile en el año 1979. Por ello nuestra ley de Telecomunicaciones de 1982 fue pionera en cuanto a abrir las puertas a la competencia en un mercado que tradicionalmente estuvo en manos del estado (para una historia de las telecomunicaciones en Chile ver Melo, 1997 "Regulación de telecomunicaciones en Chile, Perú y Venezuela). [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/30784/S9700070\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/30784/S9700070_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

<sup>36</sup> Las telecomunicaciones están regidas, además, por el marco normativo general del país, incluyendo el D.L. 211 de 1973 (Ley de Defensa de la Libre Competencia) que establece el régimen de libre competencia para las actividades económicas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 59 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

### 1. Libre entrada al sector:

Existe libre entrada y acceso igualitario al mercado de las telecomunicaciones, sobre la base de concesiones, permisos y licencias otorgados por la autoridad. Estas se pueden otorgar sin limitaciones en cuanto a cantidad y tipo de servicio, pudiendo existir más de una concesión o permiso de igual tipo en la misma área geográfica. Si por razones técnicas se permiten un número limitado de concesiones o permisos (por ejemplo, por restricciones en el uso del espectro radioeléctrico), éstas se deben otorgar mediante un concurso público (artículos 2, 8, 12, 13A, 13B y 13C).

### 2. Distintos tipos de servicios:

Se reconoce la existencia de diversos servicios de telecomunicaciones, los que se clasifican en distintas categorías (públicos, limitados, intermedios, aficionados y radiodifusión) quedando abierta la posibilidad de definir nuevos servicios, de acuerdo a la evolución del mercado y la tecnología (artículo 3).

### 3. Interconexión de redes:

Los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones están obligados a establecer y aceptar interconexiones, con el objeto de que los usuarios puedan comunicarse entre sí. Además, los concesionarios de servicio público telefónico deben establecer un sistema multi- portador discado que permite a los usuarios seleccionar al proveedor del servicio intermedio de larga distancia de su preferencia (artículos 24 bis y 25).

#### **5.6.5. Régimen tarifario:**

El régimen tarifario establecido en la LGT es coherente con el marco regulatorio general imperante en el sector de las telecomunicaciones y está sustentado en dos postulados básicos de la teoría microeconómica: (i) la libre competencia permite que el desempeño de un mercado sea eficiente, es decir, que el excedente social generado en dicho mercado sea máximo, y (ii) cuando existen empresas con poder monopólico o fallas en el mercado se justifica la fijación de tarifas y otras regulaciones.

Consecuente con estos principios, la LGT privilegia el régimen de competencia, estableciendo el principio general de libertad tarifaria, pero distingue algunas excepciones en que las tarifas máximas deben ser fijadas por la autoridad. Este es el caso de los servicios suministrados por las empresas telefónicas a los portadores de larga distancia, de las prestaciones brindadas por los concesionarios a través de las interconexiones y de los servicios donde expresamente se califica que las condiciones del mercado no son suficientes para garantizar un régimen de libertad tarifaria.

La teoría económica y la experiencia regulatoria establecen diversas razones para regular las tarifas cuando hay poderes monopólicos o fallas de mercado. Entre ellas se pueden mencionar las siguientes:

- a) Precios excesivos:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 60 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

El argumento tradicional para regular tarifas cuando las empresas tienen poder monopólico es que, en ausencia de regulación, las empresas tenderán a cobrar tarifas superiores a las que prevalecerían en un mercado competitivo, originando un perjuicio a los consumidores, una distorsión en los mercados relacionados y un costo económico a la sociedad. Dicho poder monopólico se puede originar por diversas causas, tales como barreras a la entrada, economías de escala o de densidad, costos hundidos e irreversibles, restricciones legales, control de facilidades esenciales o costos de transacción asociados al cambio de proveedor.

b) Discriminación y precios predatorios:

Otro argumento para regular tarifas cuando existe una empresa con poder monopólico es que, en ausencia de regulaciones, ella puede desarrollar acciones perjudiciales para los consumidores y contrarias a la libre competencia, basadas en la discriminación de precios y la aplicación de subsidios cruzados entre distintos servicios o clientes. De esta forma la empresa puede extraer excedentes de los consumidores, tratar en forma discriminatoria o desigual a clientes similares, adoptar tácticas predatorias o excluyentes en algunos segmentos del mercado y extender su poder monopólico a otros mercados que son potencialmente competitivos.

c) Control de facilidades esenciales:

La regulación de los precios de algunas prestaciones provistas en condiciones monopólicas puede contribuir al desarrollo competitivo de los segmentos de la industria en que la competencia es viable, sin necesidad de que los nuevos entrantes efectúen por sí mismos todas las actividades requeridas para brindar los servicios finales. Asimismo, ella puede facilitar el desarrollo de revendedores o empaquetadores de servicios, o proveedores de servicios complementarios, que estén en condiciones de competir con las empresas incumbentes para atender a los clientes finales. Lo anterior se puede lograr, primero, exigiendo la desagregación de servicios, con tarifas diferenciadas para las diversas prestaciones provistas por la red y, en segundo lugar, fijando las tarifas de las prestaciones asociadas a facilidades esenciales, sobre la base de sus respectivos costos.

d) Obstáculos a la interconexión de redes:

La regulación de los cargos de acceso, en conjunto con medidas complementarias que hagan operativa la interconexión (tales como la interconexión obligatoria y la regulación de algunas prestaciones administrativas relacionadas) hace posible que se concreten las externalidades positivas derivadas de la interconexión de diversas redes. De esa forma se puede facilitar el desarrollo de operadores basados en redes propias, ya sea que dichas redes permitan proveer los mismos servicios que las existentes o prestaciones complementarias.

## 6. PROBLEMAS DE CONSUMO EN LOS SERVICIOS BÁSICOS<sup>37</sup>:

En el siguiente apartado se realiza una descripción de los principales problemas de consumo. Si bien se utiliza como principal fuente de información los reclamos ingresados al MAC en el periodo

<sup>37</sup> El análisis considera los reclamos ingresados en SERNAC entre enero de 2019 y agosto de 2020.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

estudiado, también se realizaron consultas a actores de la sociedad civil como son las Asociaciones de Consumidores (AdeC) del país.

### 6.1. Análisis cuantitativo de reclamos ingresados a SERNAC:

El SERNAC recibió durante el 2019, 373.255 reclamos por problemas de consumo, siendo el mercado de Servicios básicos (Electricidad, Gas, Agua y Telecomunicaciones) el más reclamado con 81.387. Durante el año 2020 los reclamos aumentaron a 891.581 de los cuales 161.057 corresponden al mercado de servicios básicos (equivalente al 18%). Este incremento en los reclamos de servicios básicos equivale al 97,9% del total del año anterior. Este aumento puede explicarse por la demanda de estos servicios durante la pandemia declarada en marzo de 2020, así como en los problemas que tuvieron algunas empresas y consumidores a causa de las medidas de restricción. En lo que va de 2021 (enero – septiembre), el Servicio ha recibido 554.838, de los cuales 83.741 son relacionados a los servicios básicos.

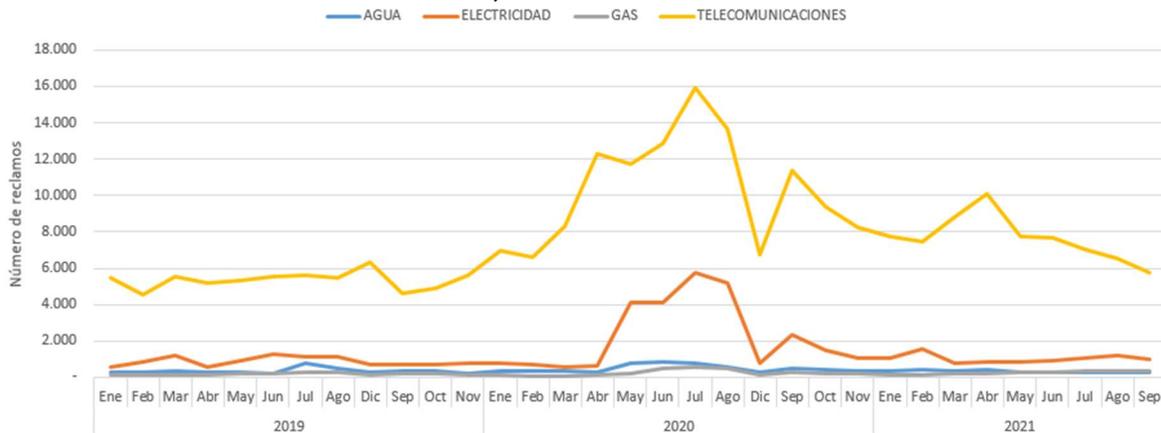


Fuente: Elaboración propia con base en reclamos ingresados al SERNAC.

En cuanto a la evolución de los reclamos, se observa que durante el año 2019 el número de reclamos fue similar y estable, promediando 6.700 reclamos mensuales. Sin embargo, durante el 2020 se aprecia un alza sostenida desde marzo, alcanzando un *peak* de 23.030 reclamos en el mes de julio, asociados principalmente a Telecomunicaciones con 15.904 casos ingresados durante ese mes. Posterior al *peak* de julio 2020, se aprecia una disminución y posterior normalización en el número de los reclamos en meses posteriores.

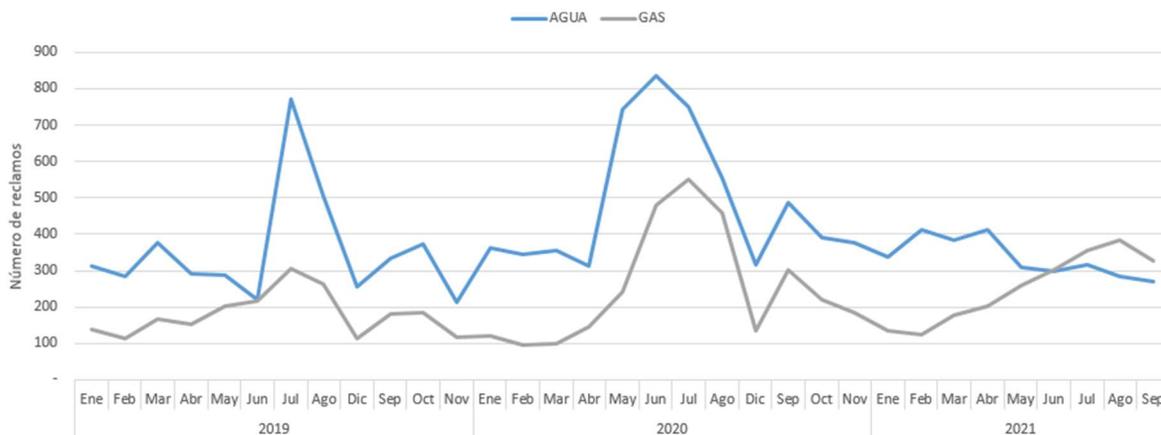
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 20. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE RECLAMOS – ENERO 2019 A SEPTIEMBRE 2021: AGUA, ELECTRICIDAD, GAS Y TELECOMUNICACIONES**



Fuente: Elaboración propia con base en reclamos SERNAC.

**Figura 21. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE RECLAMOS – ENERO 2019 A SEPTIEMBRE 2021: AGUA Y GAS**

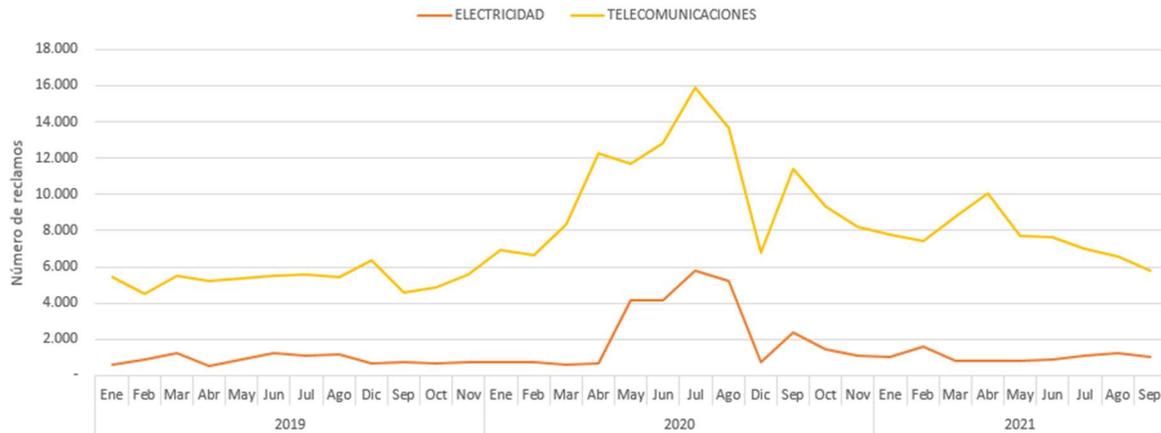


Fuente: Elaboración propia con base en reclamos SERNAC.

El aumento sostenido de los reclamos en el mercado de Servicios Básicos, coincide con el inicio de las medidas implementadas por el Estado para prevenir la propagación del COVID-19. El aumento del número de personas en sus casas y las restricciones a la circulación, han tenido como consecuencias un aumento en el uso de los servicios de agua potable, electricidad, gas y telecomunicaciones. En este último, el servicio más utilizado ha sido el internet debido al Teletrabajo y clases en línea que se han intensificado.

**Figura 22. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE RECLAMOS – ENERO 2019 A SEPTIEMBRE 2021: ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI



Fuente: Elaboración propia con base en reclamos SERNAC.

Si se analiza el comportamiento de cada servicio, se observa que las dimensiones en el número de reclamos son diferentes. Mientras el agua potable y gas domiciliario no superan los 1.000 reclamos en los meses de junio – julio 2020, los servicios de electricidad y telecomunicaciones aumentaron sus reclamos por sobre los 4.000 y 14.000 respectivamente.

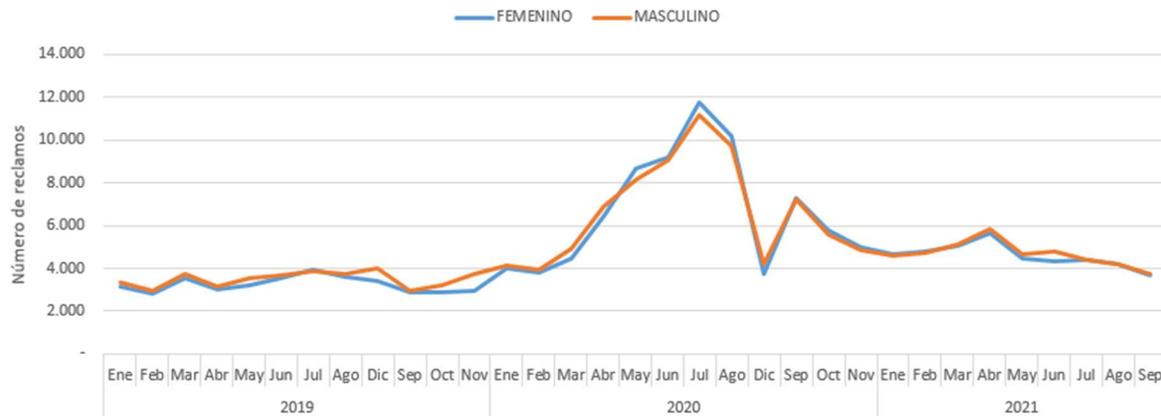
En el caso del servicio de telecomunicaciones, el primer peak se observa en el mes de abril, aumentando un 135% con respecto al mismo mes del año anterior, y el segundo peak, en julio, aumentando un 151%. Los reclamos están principalmente relacionados a “Problemas de señal, lentitud o cortes injustificados del servicio”, un 32% en abril y un 37% en julio.

El servicio de electricidad presenta su primer peak en el mes de mayo y el segundo en julio, aumentando un 355% y 416%, respectivamente, en relación al mismo período el año anterior. En este caso, los reclamos hacen referencia a “Cobro de un precio superior al exhibido, informado”; un 70% en mayo y un 64% en julio.

En cuanto a las diferencias por género, el ingreso de reclamos por parte de los hombres es ligeramente superior (51% versus 49% de las mujeres). Sin embargo, en el siguiente gráfico es posible identificar un aumento de los reclamos en el periodo de pandemia por parte de las mujeres. Hasta abril de 2020, el ingreso era más de los hombres, sin embargo, mensualmente de mayo a agosto, las mujeres superan en número. Sólo en Telecomunicaciones los reclamos ingresados, en su mayoría, son realizados por hombres.

**Figura 23. NÚMERO DE RECLAMOS INGRESADOS EN EL PERIODO ENERO 2019 – SEPTIEMBRE 2021 POR GÉNERO.**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI



Fuente: Elaboración propia con base en reclamos SERNAC.

Al analizar los datos a nivel regional, la mayor concentración de reclamos se observa en la región Metropolitana, con un leve aumento entre los años 2019 y 2020 (52% a 55%). Le siguen Valparaíso y Biobío, donde la primera se ha mantenido en 9% y la segunda en 7%.

Como se mencionó anteriormente, durante el año 2020 hubo un aumento de los reclamos ingresados por mujeres en servicios básicos. Al realizar una diferenciación por región y por género, se observa que, en el año 2020, en nueve de las 16 regiones, las mujeres reclamaron al SERNAC más que los hombres, a diferencia de solo dos en 2019.

Al observar los reclamos según su motivo legal, podemos ver que para ambos géneros, los tres motivos más reclamado entre enero 2019 a septiembre 2021 son “Problemas de señal, lentitud o cortes injustificados del servicio”, con un total de 32.080 reclamos ingresados por el género femenino (equivalentes al 20% de los reclamos ingresados de dicho género) y 38.320 reclamos ingresados por el género masculino (equivalentes al 23,4% de los reclamos ingresados de dicho género). En segundo lugar le sigue “Atención o información al cliente errónea, defectuosa o insuficiente, con un total de 13.805 reclamos ingresados por el género femenino (equivalentes al 8,6% de los reclamos ingresados de dicho género) y 15.848 reclamos ingresados por el género masculino (equivalentes al 9,7% de los reclamos ingresados de dicho género). En tercer lugar se sitúa “Cobro de un precio superior al contratado”, con un total de 13.889 reclamos ingresados por el género femenino (equivalentes al 8,6% de los reclamos ingresados de dicho género) y 14.333 reclamos ingresados por el género masculino (equivalentes al 8,8% de los reclamos ingresados de dicho género). Por otra parte, si consideramos aquellos motivos donde el género femenino ingresa una mayor cantidad de reclamos que el género masculino, tenemos “Cobro de un precio superior al exhibido, informado” con 3,2% más de reclamos, seguido por “Empresa realiza cobros superiores o duplicados” con 1,0% más de reclamos, quedando en tercer lugar “Corte de suministro sin previo aviso” con 0,7% más de reclamos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Tabla 11. DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS POR GÉNERO Y POR REGIÓN, ENERO 2019 – SEPTIEMBRE 2021**

REGION	2019			2020			2021		
	FEMENINO	MASCULINO	PREFIERO NO DECIRLO	FEMENINO	MASCULINO	PREFIERO NO DECIRLO	FEMENINO	MASCULINO	PREFIERO NO DECIRLO
ANTOFAGASTA	42,8%	57,1%	0,1%	46,0%	53,9%	0,1%	45,2%	54,7%	0,0%
ARICA Y PARINACOTA	48,2%	51,8%	0,0%	48,0%	52,0%	0,0%	44,0%	56,0%	0,0%
ATACAMA	47,5%	52,5%	0,0%	47,3%	52,7%	0,0%	45,5%	54,1%	0,4%
AYSEN DEL GRAL. CARLOS IBANEZ DEL CAMPO	45,3%	54,7%	0,0%	48,1%	51,9%	0,0%	51,3%	48,7%	0,0%
COQUIMBO	48,8%	51,2%	0,0%	49,5%	50,4%	0,2%	48,6%	51,3%	0,1%
DE LA ARAUCANIA	47,7%	52,2%	0,1%	53,1%	46,8%	0,1%	53,3%	46,7%	0,0%
DE LOS LAGOS	51,9%	48,1%	0,1%	51,8%	48,1%	0,2%	48,7%	51,3%	0,0%
DE LOS RIOS	44,6%	55,2%	0,2%	52,3%	47,5%	0,2%	47,4%	52,2%	0,4%
DE MAGALLANES Y DE LA ANTARTICA CHILENA	53,4%	46,6%	0,0%	55,1%	44,9%	0,1%	61,2%	38,6%	0,1%
DEL BIO BIO	46,8%	53,1%	0,1%	50,0%	49,8%	0,2%	49,0%	50,9%	0,2%
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	46,8%	53,2%	0,0%	51,7%	48,2%	0,2%	50,1%	49,7%	0,2%
DEL MAULE	46,6%	53,2%	0,2%	51,5%	48,2%	0,3%	51,2%	48,7%	0,2%
METROPOLITANA DE SANTIAGO	49,0%	50,9%	0,1%	50,2%	49,6%	0,2%	49,8%	50,1%	0,1%
NUBLE	46,6%	53,4%	0,1%	51,6%	48,3%	0,1%	52,5%	47,5%	0,1%
TARAPACA	42,0%	58,0%	0,1%	42,1%	57,8%	0,0%	44,5%	55,5%	0,0%
VALPARAISO	47,0%	52,9%	0,1%	49,9%	49,9%	0,2%	48,2%	51,7%	0,1%
NACIONAL	47,2%	52,8%	0,1%	49,9%	50,0%	0,1%	49,4%	50,5%	0,1%

Fuente: Elaboración propia con base en reclamos SERNAC.

En cuanto a los motivos legales más frecuentes<sup>38</sup>, se observa que, para el agua potable, electricidad y gas domiciliario, la categoría con mayor porcentaje es “Cobro de un precio superior al exhibido, informado”. En el caso de los dos primeros servicios mencionados, sobrepasa el 35% (37% y 39% respectivamente). En el caso de Telecomunicaciones, la categoría más frecuente es “Problemas de señal, lentitud o cortes injustificados del servicio” (28%) y en segundo lugar la categoría relacionada a cobros que el consumidor considera como erróneos, “Cobro de un precio superior al contratado”.

<sup>38</sup> Debido a que el mercado de Telecomunicaciones no se encuentra en el mercado de Servicios Básicos, las categorías de motivo legal no son las mismas por lo cual no es posible agruparlas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 66 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

**Tabla 12. PRINCIPALES MOTIVOS LEGALES: AGUA (ENERO 2019 – SEPTIEMBRE 2021)**

MOTIVOS LEGALES 2019 - 2021	CANTIDAD DE RECLAMOS	PORCENTAJE
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	4.999	40,9%
CORTE DE SUMINISTRO SIN AVISO PREVIO	1.032	8,4%
EMPRESA REALIZA COBROS SUPERIORES O DUPLICADOS	994	8,1%
NO RECONOCE DEUDA	762	6,2%
CASA O SECTOR SIN SUMINISTRO DE AGUA	633	5,2%
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZAS O PARTE DE ELLAS	477	3,9%
COBRO EXCESIVO TASA DE INTERES	346	2,8%
PROBLEMAS EN CAMARAS Y/O TAPAS	255	2,1%
REBASE AGUAS SERVIDAS EN VIA PUBLICA O DOMICILIO	253	2,1%
OTROS MOTIVOS LEGALES	2.474	20,2%
<b>TOTAL</b>	<b>12.225</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en reclamos SERNAC.

**Tabla 13. PRINCIPALES MOTIVOS LEGALES: ELECTRICIDAD (ENERO 2019 – SEPTIEMBRE 2021)**

MOTIVOS LEGALES 2019 - 2021	CANTIDAD DE RECLAMOS	PORCENTAJE
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	18.720	41,8%
EMPRESA REALIZA COBROS SUPERIORES O DUPLICADOS	6.470	14,5%
CORTE DE SUMINISTRO SIN AVISO PREVIO	5.318	11,9%
NO RECONOCE DEUDA	3.165	7,1%
DAÑOS PRODUCIDOS POR PROBLEMAS ELECTRICOS (EJ. VARIACION DE VOLTAJE)	2.261	5,1%
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZAS O PARTE DE ELLAS	1.330	3,0%
COBRO EXCESIVO TASA DE INTERES	1.044	2,3%
INCUMPLIMIENTO RESPUESTA ENTREGADA A CONSUMIDOR	694	1,6%
PROVEEDOR NO RECONOCE PAGO	505	1,1%
OTROS MOTIVOS LEGALES	5.255	11,7%
<b>TOTAL</b>	<b>44.762</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en reclamos SERNAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 67 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

**Tabla 14. PRINCIPALES MOTIVOS LEGALES: GAS (ENERO 2019 – SEPTIEMBRE 2021)**

MOTIVOS LEGALES 2019 - 2021	CANTIDAD DE RECLAMOS	PORCENTAJE
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL EXHIBIDO, INFORMADO	2.115	29,5%
PRODUCTO DEFECTUOSO, PIEZAS O PARTE DE ELLAS	909	12,7%
RETARDO EN LA ENTREGA DE LO COMPRADO	760	10,6%
EMPRESA REALIZA COBROS SUPERIORES O DUPLICADOS	452	6,3%
NO RECONOCE DEUDA	291	4,1%
TERMINO DE CONTRATO	263	3,7%
PROVEEDOR NO RECONOCE PAGO	249	3,5%
INCUMPLIMIENTO PROMOCIONES Y OFERTAS	244	3,4%
CORTE DE SUMINISTRO SIN AVISO PREVIO	174	2,4%
OTROS MOTIVOS LEGALES	1.723	24,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7.180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en reclamos SERNAC.

**Tabla 15. PRINCIPALES MOTIVOS LEGALES: TELECOMUNICACIONES (ENERO 2019 – SEPTIEMBRE 2021)**

MOTIVOS LEGALES 2019 - 2021	CANTIDAD DE RECLAMOS	PORCENTAJE
PROBLEMAS DE SENAL, LENTITUD O CORTES INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO	70.508	27,6%
ATENCION O INFORMACION AL CLIENTE ERRONEA, DEFECTUOSA O INSUFICIENTE	29.690	11,6%
COBRO DE UN PRECIO SUPERIOR AL CONTRATADO	28.261	11,1%
DIFICULTADES PARA TERMINO DE CONTRATO	11.974	4,7%
ES CLIENTE Y OBJETA COBROS POR SERVICIOS NO CONTRATADOS	11.760	4,6%
COBRO EN PLAN O SERVICIO DADO DE BAJA	11.315	4,4%
DEMORA O INCUMPLIMIENTO EN REPARACION DEL SERVICIO	7.666	3,0%
INCUMPLIMIENTO DE PROMOCIONES Y OFERTAS	7.394	2,9%
NO ES CLIENTE Y LE REALIZAN COBROS POR SERVICIOS PRESTADOS	7.257	2,8%
OTROS MOTIVOS LEGALES	69.428	27,2%
<b>TOTAL</b>	<b>255.253</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en reclamos SERNAC.

Respecto a diferencias de género en el ingreso de reclamos, se analizaron los principales motivos legales vistos anteriormente<sup>39</sup>. Estos son 1) Cobros indebidos; y 2) Corte sin previo aviso, injustificado. En la figura 29, se observa que, para los Cobros indebidos, es en los servicios de electricidad y agua potable, donde las mujeres denuncian más problemas ante el SERNAC. En el servicio de Telecomunicaciones, las diferencias entre hombres y mujeres son mínimas, distribuyéndose los problemas de consumo de forma similar.

Para el segundo motivo legal más frecuente “Corte sin previo aviso, injustificado”, hay diferencia entre los servicios. En el caso de telecomunicaciones las diferencias de género se evidencian en que

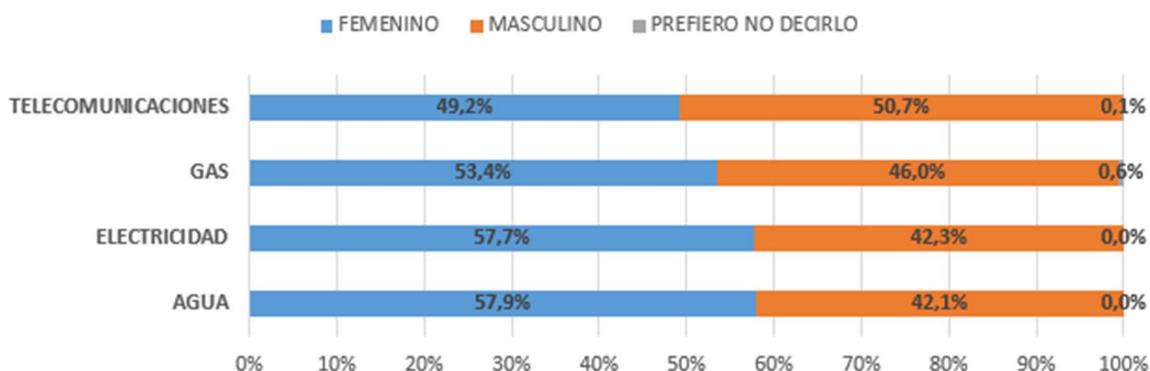
<sup>39</sup> En el caso de los servicios de agua potable, electricidad y gas domiciliario, se consideraron los dos primeros motivos legales, “Cobro de un precio superior al exhibido, informado” y “Empresa realiza cobros superiores o duplicados”, para analizar los la categoría cobros indebidos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

son más los hombres que reclaman (54,3% contra 45,5%), mientras que en el gas domiciliario las diferencias son mínimas, siendo similar el porcentaje de reclamos en ambos géneros.

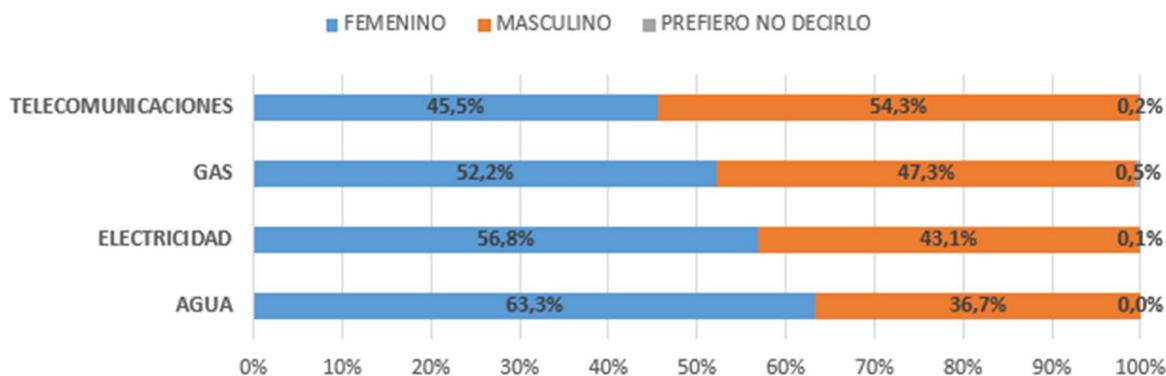
En el caso de la electricidad y el agua potable, las diferencias son importantes, siendo en ambos casos las mujeres las que reclaman más en el SERNAC (56,8% y 63,3% respectivamente).

**Figura 24. RECLAMOS POR COBROS INDEBIDOS DISTRIBUIDO POR GÉNERO EN EL PERIODO ENERO 2019 – SEPTIEMBRE 2021**



Fuente: Elaboración propia con base en reclamos SERNAC.

**Figura 25. RECLAMOS POR CORTES SIN PREVIO AVISO/INJUSTIFICADOS DISTRIBUIDO POR GÉNERO EN EL PERIODO ENERO 2019 – SEPTIEMBRE 2021**



Fuente: Elaboración propia con base en reclamos SERNAC.

Respecto del cierre de los casos, se observa que en general para el mercado de los servicios básicos, los reclamos acogidos por los proveedores son superiores al 60%, sin embargo, entre servicios hay

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

grandes diferencias. En el servicio del Gas domiciliario y Telecomunicaciones, la respuesta favorable es un 51% y 74% respectivamente, a diferencia del agua potable y electricidad donde solo responde a favor del consumidor en un 33% y 28% respectivamente. En cuanto a la respuesta desfavorable<sup>40</sup>, las empresas eléctricas no acogen o no responden cerca del 70% de los casos.

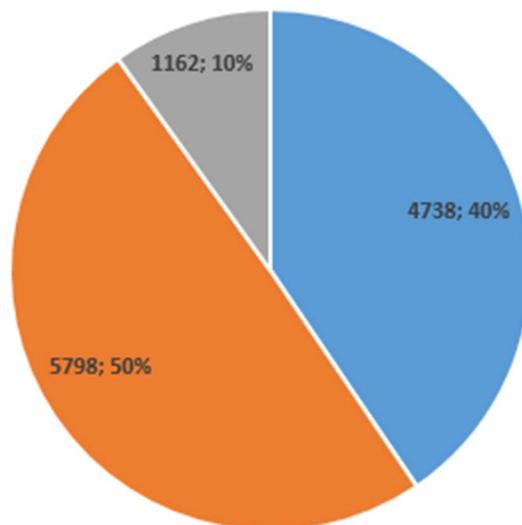
**Tabla 16. CIERRE DE CASOS POR SERVICIO BÁSICO EN EL PERIODO ENERO 2019 – SEPTIEMBRE 2021**

CIERRE CORTO	AGUA		ELECTRICIDAD		GAS		TELECOMUNICACIONES	
	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE	RECLAMOS	PORCENTAJE
PROVEEDOR ACOGE	4.738	40,5%	13.453	29,1%	4.082	55,8%	192.368	76,5%
PROVEEDOR NO ACOGE	5.798	49,6%	31.946	69,2%	3.024	41,4%	57.104	22,7%
PROVEEDOR NO RESPONDE	1.162	9,9%	777	1,7%	203	2,8%	1.932	0,8%
TOTAL	11.698	100,0%	46.176	100,0%	7.309	100,0%	251.404	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en reclamos SERNAC.

**Figura 26. CIERRE DE CASOS POR AGUA EN EL PERIODO ENERO 2019 – SEPTIEMBRE 2021**

■ PROVEEDOR ACOGE ■ PROVEEDOR NO ACOGE ■ PROVEEDOR NO RESPONDE

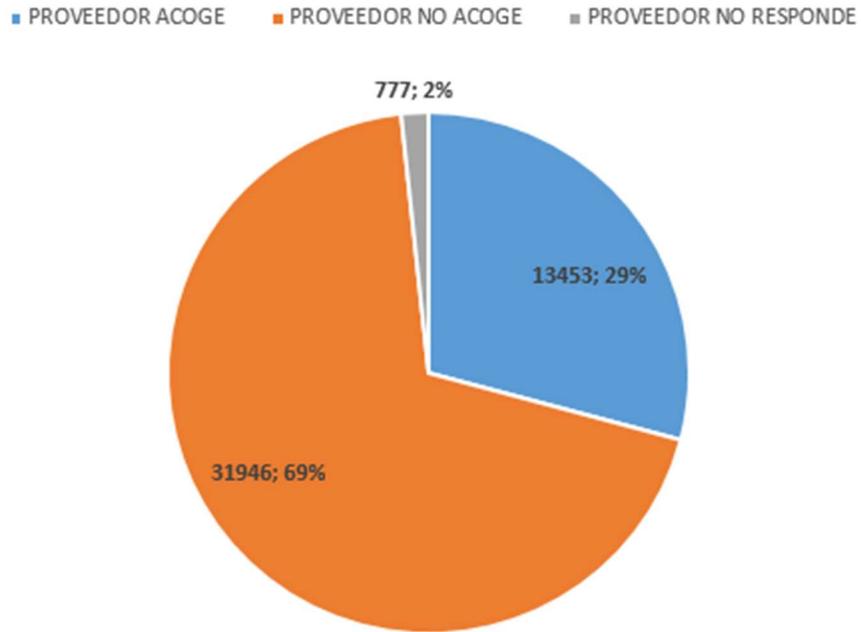


Fuente: Elaboración propia con base en reclamos SERNAC.

<sup>40</sup> La respuesta desfavorable por parte de la empresa considera las categorías de respuestas “No acoge” y “No responde”

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

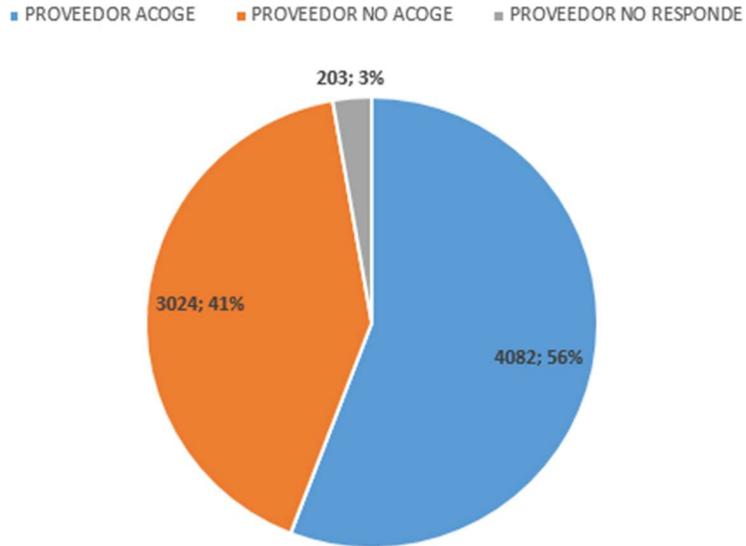
**Figura 27. CIERRE DE CASOS POR ELECTRICIDAD EN EL PERIODO ENERO 2019 – SEPTIEMBRE 2021**



Fuente: Elaboración propia con base en reclamos SERNAC.

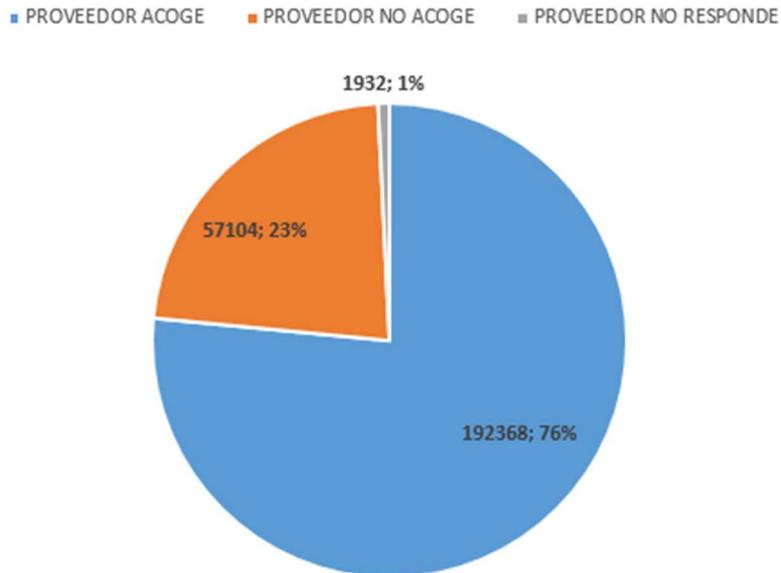
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 28. CIERRE DE CASOS POR GAS EN EL PERIODO ENERO 2019 – SEPTIEMBRE 2021**



Fuente: Elaboración propia con base en reclamos SERNAC.

**Figura 29. CIERRE DE CASOS POR TELECOMUNICACIONES EN EL PERIODO ENERO 2019 – SEPTIEMBRE 2021**



Fuente: Elaboración propia con base en reclamos SERNAC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 72 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Si se analizan los tipos de cierre del reclamo por género de los consumidores, se observa que a nivel general son más acogidos los reclamos ingresados por hombres que por mujeres (66% vs 63%). Si se analiza por servicio, es en el mercado del gas donde se evidencian más diferencias (50% mujeres versus 53% hombres).

Adicionalmente, los motivos legales más relevantes de los reclamos no acogidos son: “Servicio defectuoso o negligente” con 30.366 (31%), le sigue “Problemas de ejecución contractual” con 25.988 (26,6%) y “Facturación excesiva o no consentida por el consumidor con 14.457” (14,8%).

### **6.2. Principales problemas según las Asociaciones de Consumidores (AdeC):**

Una asociación de consumidores es una organización sin fines de lucro cuyo objeto es proteger, informar y educar a los consumidores/as y asumir la representación y defensa de sus afiliados/as y de quienes así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés, ya sea económico, comercial o político<sup>41</sup>. Dado que son organizaciones de la sociedad civil y realizan diversas actividades dirigidas a las comunidades (talleres, charlas, seminarios, estudios de calidad de servicios y productos y orientación jurídica entre otras), es que se consideró relevante conocer su opinión respecto a los problemas de consumo en el mercado de los Servicios Básicos.

Para esto, se escogió de forma aleatoria tres entidades a lo largo del país de carácter regional; asociación de consumidores de Atacama, Coquimbo y Puerto Montt. Se coordinaron reuniones con la directiva de cada una de estas organizaciones para escuchar y conocer sus puntos de vista respecto a problemáticas relacionadas a los servicios básicos, según el siguiente calendario:

**Tabla 16. CALENDARIO REUNIONES CON ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

<b>Nombre Asociación de Consumidores</b>	<b>Región / comuna</b>	<b>Participantes</b>	<b>Fecha Reunión</b>
CHILOEACTIVO	Región de Los Lagos / Chiloé / Ancud	Delia Alarcón, Presidenta	08-10-2020
ACAI	Región de Coquimbo / Elqui / La Serena	Carla Parra Aldunate, Presidenta.	10-09-2020

<sup>41</sup> Fuente: Página Web Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Vistada con fecha: 23.07.2021. Recuperada de: [https://www.sernac.cl/portal/620/w3-propertyname-666.html#asoc\\_nombre](https://www.sernac.cl/portal/620/w3-propertyname-666.html#asoc_nombre)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 73 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

ATACAMA A.C.

Región de Atacama /  
Copiapó / Copiapó

Francisco Collao  
Cabrera, Encargado.

26-08-2020

La información que se pudo recopilar de estas asociaciones es la siguiente:

- **Agua potable:** las tres coincidieron que el problema principal es *“la calidad del agua que llega al consumidor”*, haciendo referencia a situaciones que habían vivido respecto a turbiedades, color y sabores extraños. Principalmente en el norte del país que hacían hincapié en que la mayoría de las personas debían comprar agua embotellada para seguridad de su salud y que, además, la calidad del agua era tan ineficiente que dañaba los artefactos de las viviendas como duchas y llaves.

En cuanto al periodo de pandemia, se indicó que el problema más común han sido los cobros incorrectos o excesivos, producto de la fórmula de cálculo que se utiliza y que los consumidores desconocen.
- **Energía eléctrica:** la problemática mayor se enfoca en la poca claridad de la información respecto al consumo en relación al cobro de este mismo, ya que son términos considerados poco amigables para entenderlos. Muchas personas se sienten disconformes con el consumo indicado en las boletas, considerando sorpresivo el cobro que puede aparecer mensualmente en una cuenta. No es extraño que de un mes a otro siguiendo el mismo sistema de vida, la cuenta pueda sufrir un alza de un 100% respecto al mes anterior, y sin saber por qué, lo que implicaría una incertidumbre respecto a los cobros por consumo.

Por el tema de la pandemia, muchos consumidores se vieron afectados por los cobros de la energía eléctrica, ya que al no poder ingresar a las casas y ver el consumo real se provocó un desajuste en el valor, debido a que se aplicó un promedio de los últimos seis meses del consumo del hogar, lo que, en muchos casos, arrojó un valor superior en el pago a los meses calculados.

Estos dos servicios básicos son en donde más inconvenientes han tenido las personas según el levantamiento con estas asociaciones, ya que piensan que los reclamos son difíciles de resolver, sobre todo considerando las nuevas modalidades de atención al servicio al cliente, donde se tramita, deriva, no hay solución del problema y muchas veces puedes estar horas esperando una atención.

Por otra parte, los cortes no programados o informados con poco tiempo de anticipación también generan descontentos, puesto que, no se informa el porqué, para qué, ni cuánto tiempo estarán en esa situación. La molestia se acrecienta, considerando que no existen otras opciones de oferta para poder buscar servicios en otras empresas, son monopolios los que ofrecen estos servicios básicos, lo que lleva muchas veces a pagar y declinar en el reclamo, porque se necesita de ellos.

73

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 74 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

- **Gas domiciliario:** comentaron que no han tenido mayores problemas con este tipo de servicio (gas en cañería) debido a que la mayoría de las personas tiene gas licuado, sin ahondar en los precios de estos productos.
- **Telecomunicaciones:** la mayoría recalzó que han tenido problemas con la señal en pandemia, en donde hay cortes o mala conexión sin explicación alguna. Indicaban que se puede entender quizás por el sobreconsumo repentino por la situación que está viviendo el país. Pero la molestia es porque ninguna empresa entrega ninguna explicación, ni se genera algún descuento o compensación por no cumplir con el servicio contratado.

### **6.3. Problemas de cobros y facturaciones.**

Un primer grupo de reclamos que se presentan en los servicios básicos tiene relación con los problemas de cobros o facturaciones indebidas o alzas injustificadas en distintas situaciones.

Un tema que resulta relevante en este sentido tiene relación con aquellos servicios que utilizan un medidor del consumo. Por ello, esta sección comienza con una descripción de las responsabilidades que tienen las empresas en la mantención de los servicios y sus medidores, siguiendo con un análisis cualitativo de los reclamos más representativos que ingresan al SERNAC por este motivo, describiendo qué indica la normativa al respecto y planteando recomendaciones que pudieran permitir disminuir los reclamos cuando sea pertinente.

#### **6.3.1. Límites de Responsabilidad de las empresas frente a los medidores**

##### a) Agua Potable y Saneamiento:

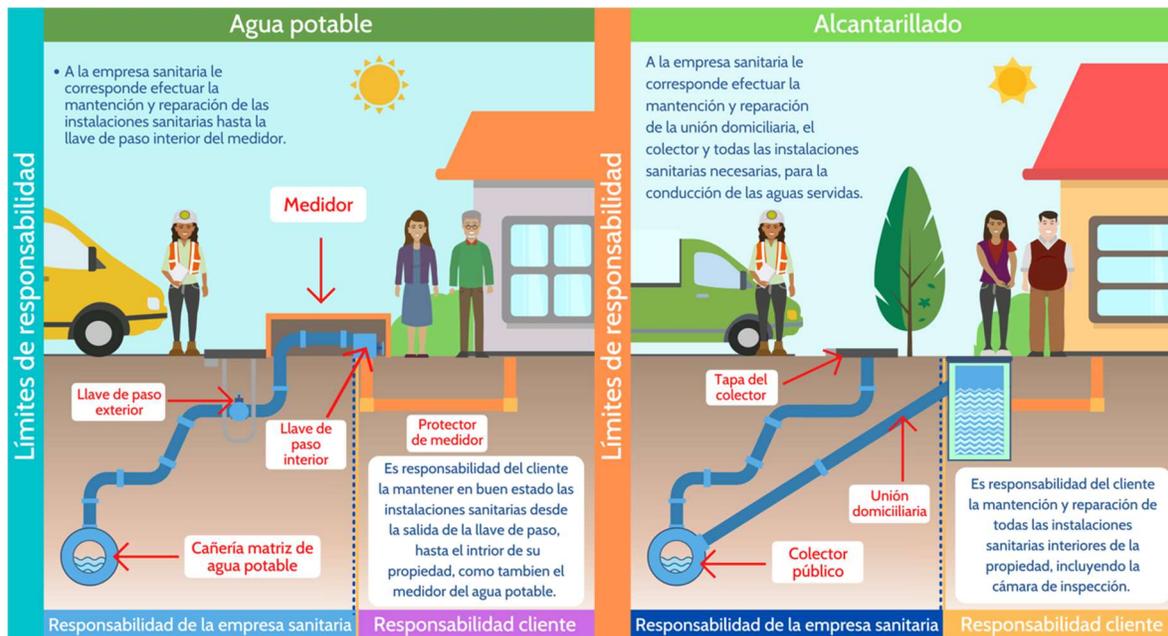
En el caso particular de las reparaciones, mantenimiento y conservación de las instalaciones de los servicios sanitarios, hay responsabilidades que corresponden a la empresa y otras que corresponden a los clientes. La empresa sanitaria tiene la obligación de mantener y reparar las redes públicas de agua potable, y parte del arranque domiciliario o conexión a la red de distribución. El límite se ubica en el segundo varal del medidor, antes de llegar a la llave de paso. A contar de la llave de paso, es el cliente quien debe preocuparse de que las instalaciones funcionen de manera correcta. En cuanto al medidor, la empresa es responsable de su mantenimiento y renovación sólo cuando este aparato haya cumplido su vida útil, o haya sufrido desperfectos no atribuibles a la acción de personas. De comprobarse la acción intencionada o negligente de terceras personas, será el cliente quien tenga que hacerse cargo del costo de la renovación del medidor.

En lo referido a las instalaciones de alcantarillado, la empresa sanitaria es responsable del mantenimiento, conservación y reparación de la red pública de alcantarillado y de la unión domiciliaria. La unión domiciliaria comienza en el punto donde la tubería que la conforma se inserta en el colector de aguas servidas, y termina en el punto donde nace la cámara de inspección domiciliaria. El cliente es el responsable del mantenimiento y reparaciones de esa cámara, incluida la reposición de la tapa en caso de que ésta se quiebre. No obstante lo anterior, el cliente también

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

es responsable del mantenimiento, reparación y renovación de la unión domiciliaria, cuando ésta sufra alteraciones o daños producto del mal uso de las instalaciones domiciliarias de alcantarillado.

**Figura 30. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD EN SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO**



Fuente: Elaboración propia.

b) Electricidad:

La LGSE establece que tanto el empalme como el medidor “son parte de la red de distribución y, por tanto, de propiedad y responsabilidad de la concesionaria del servicio público de distribución o de aquel que preste el servicio de distribución”<sup>42</sup>. Esta responsabilidad en el medidor cumple tanto la obligación de la mantención de los medidores como también la seguridad de estos<sup>43</sup>. Sin embargo, el mismo reglamento señala que “en caso de destrucción o daño de los medidores por culpa del consumidor, el concesionario deberá repararlo o cambiarlo, correspondiendo al usuario pagar el valor correspondiente”<sup>44</sup>

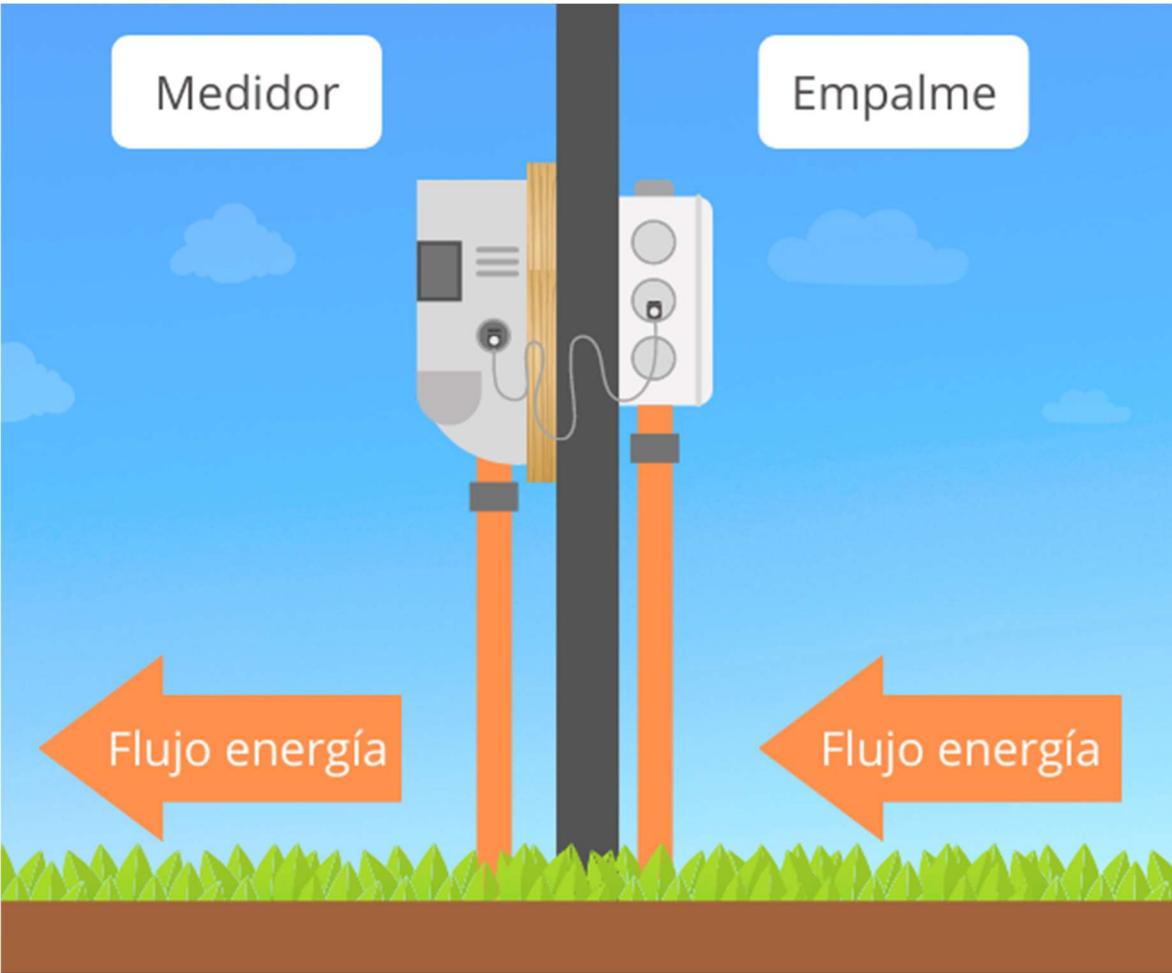
**Figura 31. MEDIDOR Y EMPALME EN SERVICIOS DE ELECTRICIDAD**

<sup>42</sup> Artículo 139 bis de la LGSE. Agregado por la Ley 21.076.

<sup>43</sup> Artículo 124 del RSE (Decreto N° 327 de 1998 del Ministerio de Minería, que fija el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos).

<sup>44</sup> Artículo 133 del RSE.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI



Fuente: Adaptación con base en Enel<sup>45</sup>

c) Gas Domiciliario:

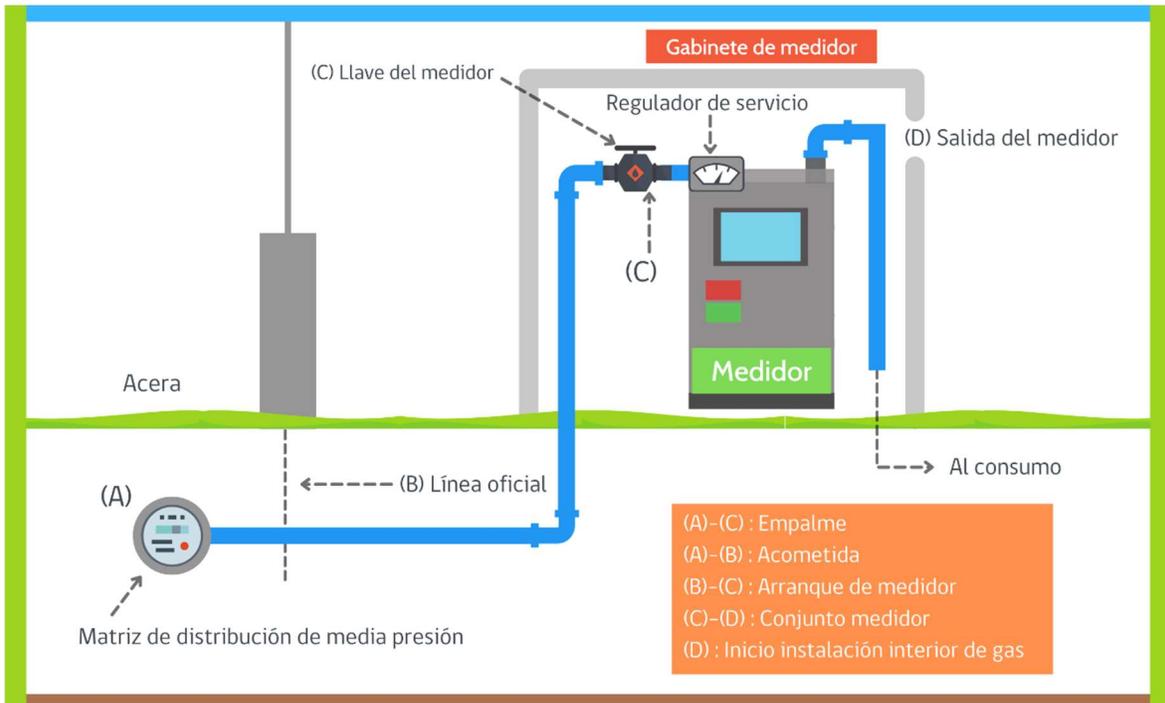
Para explorar las responsabilidades de la empresa y usuarios con respecto a las instalaciones de gas, primero es necesario hacer una revisión de los tipos de instalaciones existentes para la distribución de gas domiciliario.

**Gas en red:**

<sup>45</sup> <https://www.enel.cl/es/clientes/informacion-util/suministros/previos-empalme.html>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 32. INSTALACIONES DE GAS EN RED SEGÚN REGLAMENTO DE INSTALACIONES INTERIORES Y MEDIDORES DE GAS**



Fuente: Elaboración propia con base en el artículo 10.71 del RIIMG.

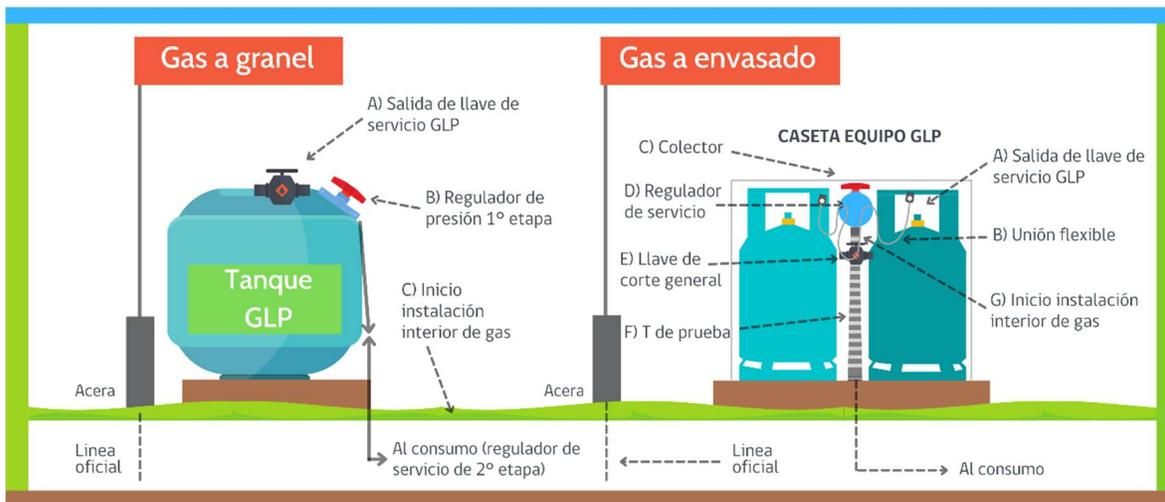
Respecto a las responsabilidades señaladas en la ley, estas están contenidas dentro del Reglamento del Servicio de Gas de Red (RSG)<sup>46</sup> y el Reglamento de instalaciones interiores y medidores de gas (RIIMG)<sup>47</sup>. Referente a las responsabilidades de la empresa, estas incluyen el empalme (lugar de conexión con la matriz de distribución hasta el medidor), la acometida y el medidor. Por otro lado, las responsabilidades del consumidor comienzan desde el inicio de la red interior de gas, las cuales incluyen las tuberías y conexiones desde las cuales se alimentan los distintos artefactos que utilizan el gas.

<sup>46</sup> Decreto Nº 67 de 2004 del Ministerio de Economía, Reglamento de Servicio de Gas de Red

<sup>47</sup> Decreto Nº 66 de 2007 del Ministerio de Economía, que fija el Reglamento de Instalaciones Interiores y Medidores de Gas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 33. INSTALACIONES DE GAS A GRANEL Y GAS ENVASADO SEGÚN REGLAMENTO DE INSTALACIONES INTERIORES Y MEDIDORES DE GAS**



Fuente: Elaboración propia con base en el artículo 10.71 del RIIMG.

Respecto a las instalaciones de gas envasado, cabe señalar de que, si bien la instalación depende de la inmobiliaria o constructor, la mantención y cuidado de esta red depende en su totalidad del propietario.

### 6.3.2. Análisis cualitativo – descriptivo de los principales problemas de consumo

A continuación, se presenta un análisis cualitativo – descriptivo de los reclamos relacionados al motivo legal más frecuente de los servicios básicos: Cobro de un precio superior al exhibido, informado o contratado. En el caso de Telecomunicaciones el análisis consideró, además, el motivo legal relacionado a cobro por servicio no contratado.

En cada uno de los casos se seleccionó uno o más reclamos que pudieran representar de forma cualitativa lo que indican los consumidores.

#### d) Agua potable y saneamiento:

##### 1. Cobros por el uso del alcantarillado y tratamiento de las aguas residuales:

¿Qué reclaman los consumidores?

Los reclamos apuntan a cobros por la recolección y tratamiento de las aguas servidas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 79 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*“Quisiera saber si es correcto pagar más de 35 mil en alcantarillado. Siendo que el consumo es de 17 mil. El mes anterior fueron 13 mil de consumo y 24 de alcantarillado. Es excesivo el cobro de alcantarillado.”*

*“Como es posible que de una cuenta total de \$54.400, se realice un cobro de \$37.285 por servicio de alcantarillado, servicio que no se realiza”*

*“Escribo para manifestar mi descontento y malestar por cobro usureros por parte de sanitaria aguas san pedro en su tratamiento de aguas servidas, servicio de alcantarillado y servicio de aguas servidas, lo que incrementa de manera ostensible el total a pagar en cada boleta mensual”.*

*“Mi reclamo se debe al incremento descomunal del alcantarillado que factura o boleta Novaguas. es increíble que yo consuma \$ 8.349 pesos de agua potable y me cobren \$ 14.469 por alcantarillado, no tiene ninguna lógica”*

#### ¿Qué dice la normativa?

Las prestaciones de servicio sanitarios se distinguen en: Producción de Agua Potable, Distribución de Agua Potable, Recolección de Aguas Servidas y Disposición de Aguas Servidas, cada una de estas prestaciones son dependientes entre sí, aunque sean proveídas por concesionarias diferentes. El cobro por uso de alcantarillado que se detalla en la boleta en caso de Aguas Andinas S.A. es la Recolección de Aguas Servidas y el Tratamiento de Aguas Servidas es la Disposición de Aguas Servidas.

La LGSS, en su artículo 3°, define qué se entiende por Disposición de Aguas Servidas y Recolección de Aguas Servidas, señalando:

- Disposición de Aguas Servidas, es la evacuación de estas (*Aguas Servidas*) en cuerpos receptores o en sistemas de tratamientos.
- Recolección de Aguas Servidas, es la conducción de estas desde el inmueble del usuario, hasta la entrega para su disposición.

Ambos servicios tienen tarifas variables, es decir, se calculan en base al consumo de agua potable, pero dicha tarifa está predeterminada, no puede el proveedor del servicio hacer un cobro sobre las tarifas que se hayan fijado y estén vigentes al momento de la lectura del medidor.

En ese sentido es importante revisar a qué se deben los cobros asociados a estos conceptos:

- a) Primero, el uso del alcantarillado incluye dos prestaciones: recolectar y conducir hasta las plantas de tratamiento de aguas servidas producidas en la propiedad del cliente.
- b) Segundo, el tratamiento corresponde al servicio de procesar para descontaminar en las plantas de tratamiento de las aguas servidas producidas en la propiedad del cliente, antes de su disposición en un cauce natural.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 80 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

La regulación tarifaria establece el cobro separado por cada uno de los servicios sanitarios, estableciendo para cada uno de ellos una tarifa máxima. La tarifa del servicio de alcantarillado y tratamiento se cobra en base a los metros cúbicos de Agua Potable que ingresan al hogar<sup>48</sup>, pues no se utiliza un sistema, para los usuarios, que mida el volumen de descarga a las redes de alcantarillado. Según la SISS, las tarifas por este concepto consideran que sólo entre el 52% al 80% del agua consumida es descargada al sistema de alcantarillado. Estas cifras promedian tanto los consumos de invierno y verano, como también los distintos tipos de viviendas.

Una vez que la empresa sanitaria realiza las obras correspondientes, las viviendas pueden, si lo desean, empalmarse a la red de alcantarillado. Todas las viviendas que se conecten a la red de alcantarillado deben pagar por su uso. Solo las viviendas sociales se eximen de pagar para conectarse a la red, sin embargo, posteriormente de igual forma deben pagar la tarifa correspondiente por su uso. Las tarifas varían según la zona del país, al igual que las tarifas del agua potable.

El que no exista un medidor de salida y se cobre en base a los metros cúbicos consumidos de agua potable, genera desconfianza y confusión respecto a los cobros de los consumidores. En este sentido sería importante aclarar qué implica la tarifa que se está pagando.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

Para disminuir los reclamos en este ámbito sería importante:

- Usar la misma nomenclatura ya que se ha detectado diferencias entre algunas empresas: “Recolección aguas servidas” en el caso de Aguas Andinas, “Recolección” en Esva o “Servicio de Alcantarillado” en el caso de Aguas Araucanía o Essbio.

<sup>48</sup> Fuente: Página Web Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS). Visitada con fecha: 23.07.2021. Recuperada de: <http://www.siss.gob.cl/586/w3-article-3810.html>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 34. EJEMPLOS DE CONCEPTOS QUE SE UTILIZAN EN LOS DOCUMENTOS DE COBRO PARA REFERIRSE AL COBRO POR ALCANTARILLADO (RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO)**

DETALLE DE FACTURACION	Unidades Facturadas	Valor Unitario	Valor Total Parcial
Cargo Fijo			\$ 678
Agua Potable	3.00 m3	\$ 478.55	\$ 1.436
Recolección	3.00 m3	\$ 174.19	\$ 523
Tratamiento	3.00 m3	\$ 93.66	\$ 281
Subtotal del mes			\$ 2.918

Su consumo en \$ de este mes, se calcula así:

Cargo Fijo	610
Consumo Agua Potable	13.026
Servicio de Alcantarillado	10.659
Tratamiento Aguas Servidas	5.989

DETALLE DE CUENTA	metros cúbicos	monto (\$)
CARGO FIJO CLIENTE		627
CONSUMO AGUA POTABLE NO PUNTA	45,00	14.807
RECOLECCION AGUAS SERVIDAS	45,00	11.284
TRATAMIENTO AGUAS SERVIDAS	45,00	7.457
<b>SUBTOTAL SERVICIO</b>		<b>34.155</b>
TOTAL VENTA		34.155
SENCILLO ANTERIOR		44
SENCILLO ACTUAL		-49
<b>TOTAL A PAGAR</b>		<b>\$34.150</b>

- Sería importante mejorar el diálogo ciudadano entre las instituciones relacionadas del Estado, las empresas y la sociedad civil (universidades, asociaciones de consumidores, juntas de vecinos y organizaciones) con el fin de mejorar la participación en las fijaciones de tarifas que se realizan y en la educación respecto de los servicios asociados, explicando en qué consisten y cuáles son sus valores, incluyendo información más desagregada respecto de la recolección y tratamiento por parte de las empresas, la explicación de los procesos y costos que tienen las empresas en estos conceptos que los consumidores consideran excesivos, para que se interioricen en los motivos de los cobros.

## 2. Alza injustificada del consumo:

¿Qué reclaman los consumidores?

Los reclamos apuntan a que el aumento en el consumo no corresponde a la realidad, aludiendo a un error en la facturación.

*“En noviembre se detectó una fuga de agua en mi casa y llame para informar y me dijeron que no tenía problemas de sobreconsumo....me quede tranquila y durante 3*

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 82 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*meses sospechosamente mis boletas eran de un promedio de 19.770 cada una diciembre, enero y febrero y nadie de la empresa se acercó a hablar conmigo por el consumo o por lectura o errores,.....nada.....y ahora en marzo me informan a través de boleta que tengo una lectura equivalente a 264.020 .....lo que me parece grave es que no informen antes y dejen que los clientes sigan acumulando una fuga que por ellos está más que detectada para poder cobrar más a los clientes.... Ya que la única forma de información que tenemos los consumidores es a través de nuestra boleta. Exijo explicaciones de porque no se me informo y además me indican que no había nadie en domicilio cuando yo estoy todos los días en mi casa.....el daño que hacen es grave”*

*“Usuaría tiene a sus hijos en depto en concepción, y por segunda vez tiene problemas con el servicio de agua, ya que le llegó una boleta por más de \$90.000 cuyo valor no corresponde a consumo, sino que una fuga que existe y desconoce donde está. Anteriormente debió pagar para detectar donde se encontraba el problema y en esta ocasión no cuenta con los recursos para hacer esto, reclama que la empresa debiese contar con personal que pueda fiscalizar esta situación y de alguna forma avisar previamente a la facturación que existe un consumo irregular o un sobreconsumo de agua para así poder evitar que lleguen boletas con valores altísimos y que no corresponden al uso del servicio, sino que a una fuga de agua”.*

*¿Qué dice la normativa?*

El consumo de agua potable se registra intermedio de un medidor que utiliza la unidad de medida de metro cúbico (m<sup>3</sup>). Para determinar el consumo de agua potable el proveedor del servicio tomará lectura de los medidores en ciclos regulares de 30 días, pudiendo tener una variación máximo de 2 días entre facturación, que tendrán una emisión mensual, esto último tiene que ser reflejado en la boleta o factura que se hará entrega en los domicilios particulares o por otro medio que se acuerde entre el proveedor y el usuario consumidor.

Los detalles de las boletas deben indicar obligatoriamente lo siguiente:

1. Indicar sobre la prestación de “servicio de producción” y el monto el cual se cobra.
2. Indicar sobre el servicio de “distribución de agua potable” y el monto a cobrar.
3. Indicar sobre la prestación de “recolección de aguas servidas” y el valor a pagar, y
4. Señalar sobre el servicio de “disposición de aguas servidas” y el cobro de este.
5. Detallar cuáles son los costos fijos y su valor.

Cada valor de los servicios que se mencionan anteriormente tiene una tarifa que se debe cumplir, cuyo procedimiento de cobro y ajuste ya se ha señalado anteriormente.

Debido a esto, pueden suceder casos en que dos tarifas afecten un mismo mes de lectura de los medidores y con eso se apliquen tarifas diferentes. Si aquello pasara, el proveedor debe aplicar de manera proporcional las tarifas que estuvieron vigentes en ese mes de lectura, haciendo una proporcionalidad de día por consumo en que afecte una u otra tarifa.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 83 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Si, fuera de lo establecido en la regulación tarifaria, se genera un alza de las tarifas o existen variaciones de los costos fijos, la empresa proveedora de servicios sanitarios correspondiente estará infringiendo las normas del Reglamento de Concesiones Sanitarias (RCS)<sup>49</sup>, sobre la publicidad y contenido de la boleta<sup>50</sup>, y sobre aplicación de las tarifas<sup>51</sup>. Además, estaría vulnerando los derechos de los consumidores establecidos en la LPDC, debido a que infringe los derechos a una información veraz y oportuna y a la seguridad del consumo de bienes o servicios<sup>52</sup>, al contravenir los términos y condiciones de la prestación de servicios<sup>53</sup>. Se ratificaría, así, una eventual vulneración del artículo 18 de la LPDC que señala que “constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado”.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

La SISS, establece que cada vez que exista un aumento de más de un 20% en la cuenta final de un Cliente con respecto a la mayor facturación de los últimos doce meses, la prestadora deberá adjuntar al respectivo Documento de Cobro, una carta que explique en forma pormenorizada las razones de este aumento, con el objetivo de que los Clientes puedan tomar las acciones correctivas en forma proactiva<sup>54</sup>.

Algunas medidas adicionales que han tomado algunas empresas sanitarias para advertir a sus clientes sobre un aumento en el consumo de agua potable son:

- Avisar, con al menos diez días antes de la recepción de la boleta, si el hogar registra un aumento, mediante una notificación por escrito.
- Aplicación móvil donde se avisa anticipadamente del aumento de consumo.
- Mensajería SMS a través de teléfonos celulares para clientes que han presentado facturaciones por sobre su promedio una vez emitido el documento y de forma previa a su recepción.

Sin embargo, reclamos como los que se exponen dan cuenta de problemas que no fueron advertidos a tiempo y que no cumplen lo mandatado por la SISS o las medidas adicionales adoptadas por las empresas.

En este sentido, se recomienda revisar las acciones de fiscalización y normativas que permitan que estos problemas que se presentan no afecten a los consumidores, procurando generar más y

<sup>49</sup> Decreto N° 1.199 de 2005 del MOP, que aprueba el Reglamento de las Concesiones Sanitarias de Producción y Distribución de Agua Potable y de Recolección y Disposición de Aguas Servidas y de las Normas sobre Calidad de Atención a los Usuarios de estos servicios.

<sup>50</sup> Artículo 112 inciso 2° del RCS.

<sup>51</sup> Artículo 100 Inciso 2° el RCS.

<sup>52</sup> Artículo 3 letras b) y d) de la LPDC, respectivamente.

<sup>53</sup> Artículo 12 inciso 1° de la LPDC.

<sup>54</sup> Manual de Facturación SISS 2011

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 84 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

mejores mecanismos de control en las empresas, quitando responsabilidad a los consumidores no advertidos y teniendo especial preocupación con consumidores vulnerables donde facturas elevadas pueden representar caminos sin salida difíciles de afrontar para la economía familiar.

### **3. Responsabilidad sobre el estado del medidor:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Los consumidores señalan que el aumento en el consumo no corresponde a la realidad, aludiendo a un error en el consumo que indica el medidor.

*“El consumidor llamo para reclamar por todo y le indicaron que tenía que ir a la oficina solicitando prueba metrológica y eso con costo de consumidor y así determinar si el medidor estaba malo”*

*“Ahora solicite prueba metrológica que ellos mismos sugieren y me informan que debo pedirla personalmente (imposible en esta época por COVID19) y además pagar \$ 43.820 .- No estoy en condiciones de pagar este valor que estoy segura que esta errado , sin embargo no puedo seguir reclamando , ni puedo ir personalmente , menos pagar adicional por si el medidor esta malo , es abuso por todos lados”.*

*¿Qué dice la normativa?*

El RCS establece que es responsable de la mantención y reposición del medidor el proveedor del servicio, y que, en caso de desperfecto del medidor donde no hubiese mediado intervención del usuario, su reposición será de cargo del proveedor del servicio. El usuario tiene la obligación recíproca frente al estado del medidor, puesto que debe cumplir con el “buen uso y vigilancia” del medidor y el nicho donde se guardase<sup>55</sup>.

En caso de mal uso, destrucción o sustracción que sean imputables al usuario, es decir, que haya tenido culpa en el hecho que ocasionó el desperfecto en el medidor o su sustracción, los cargos de la reposición serán a costa del usuario.

Según información publicada por la SISS, el medidor de agua potable es un instrumento de precisión, que registra cada gota de agua que pasa desde la red de distribución hasta el interior del domicilio.

La reposición o mantención de los medidores y remarcadores es de responsabilidad de la empresa cuando su desperfecto proviene de causas naturales (climáticas, por ejemplo) o por término de su vida útil. Sólo en la eventualidad que el desperfecto sea atribuible al cliente, bajo cuya responsabilidad se encuentra su custodia, dicha reposición será de su cargo<sup>56</sup>.

<sup>55</sup> Artículo 102 inciso 2º del RCS.

<sup>56</sup> Artículo 102 inciso 2º del RCS.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 85 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Si el consumidor tiene dudas de su facturación debido al monto que aparece en el medidor, puede solicitar una revisión a la empresa sanitaria. Esta prueba se efectúa con un instrumento debidamente certificado por un organismo competente.

¿Quién paga la verificación del funcionamiento del medidor? La SISS establece dos posibles situaciones:

- Paga el consumidor, si el medidor se encuentra en buen estado, es decir, cuando la prueba que se le haga tiene un error igual o menor a 4%.
- Paga la empresa, si el medidor está en mal estado, es decir, cuando la prueba arroja un error superior al 4%. En este caso, la empresa además está obligada a reemplazar el medidor y refacturar los consumos objetados en los últimos 6 meses, conforme al exceso de error por sobre el 4% permitido.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

Esta interpretación de la responsabilidad sobre el medidor es la que tiende a ser confusa y complica a los consumidores debido a que deben asumir un riesgo que pueden no estar en condiciones de hacerlo, aumentando un gasto más a la facturación aumentada y al eventual arreglo de la fuga que no han podido detectar. Esto nuevamente es especialmente sensible con consumidores vulnerables que pueden no contar con los recursos para asumir estos gastos.

Sería importante indagar en los valores que las empresas cobran por estas visitas, si están reguladas o el valor depende de cada empresa. Asimismo, revisar en qué casos la empresa se está haciendo responsable o no por reposición del medidor, en circunstancias donde el límite de responsabilidad señala que el medidor es responsabilidad de la empresa sanitaria.

#### **4. Cobros proporcionales por la no toma de lectura del medidor:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Los reclamos de los consumidores apuntan a errores en el consumo facturado cuando no se ha podido tomar la lectura del medidor.

*“El cobro en los últimos meses ha excedido demasiado en comparación a los efectuados en los mismos meses del año pasado y no han dado aviso de aumento en las tarifas. No tengo aumento de personas en mi domicilio, somos los mismos habitantes del año pasado. En el mes de abril de 2020 no tomaron lectura del medidor por lo cual cobraron sin tener los datos reales del consumo”.*

*“El recibo del mes de junio me llega por un monto exageradamente elevado \$36.480, siendo el promedio de los últimos 6 meses de \$ 8.665, al tomar contacto con la empresa de aguas andinas me indican que esto es por la cuarentena, pero le indique que durante la cuarentena yo no he estado en mi departamento ya que*

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 86 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*trabajo en una empresa de primera necesidad y he seguido trabajando normalmente desde la empresa y no en casa. Es un abuso este incremento y más abuso considero que la empresa de aguas andinas solo responda con no hemos vuelto a tomar lecturas, pero si es que la cuarentena en tal caso comenzó en abril, que no hagan la pega no significa que yo debo pagar a lo que ellos coloquen a dedo”.*

*¿Qué dice la normativa?*

El cálculo del consumo de agua en casos donde no se puede saber el consumo real del usuario están establecidos en el artículo 107 del RCS. Esta norma señala tres casos en los cuales se puede aplicar estos cobros proporcionales, que son:

1. Cuando no se consume agua. Es decir, el usuario no ha hecho uso del servicio básico de agua potable ni alcantarillado.
2. Cuando no se puede validar el consumo real.
3. Caso de fuga de agua en el domicilio de usuario.

- *Cuando no se consume agua.* “Los inmuebles que no hubieren tenido consumo pagarán, mientras se mantenga la conexión o empalme, el cargo fijo correspondiente”<sup>57</sup>. Es decir, mientras existe aún una conexión al sistema de agua potable y alcantarillado, pese a que no se ha consumido el producto del servicio, seguirá cobrando el prestador los costos fijos asociados a la prestación.

- *Cuando no se puede validar el consumo real.* El artículo 107 del RCS, en sus incisos 2º, 3º y 4º, establece las medidas que se tienen que tomar en esos casos, diferenciando si es un único periodo de lectura el cual no se pudo validar el consumo real, por causas ajenas al usuario se aplica el inciso 2º. En caso de que la concesionaria, por causas ajenas a ella, no pudo acceder a él se aplica la misma fórmula del inciso 2º. Y en casos donde el usuario no permita la lectura o se niegue al recambio del medidor se aplicará la fórmula del inciso 4º.

En cuanto a la fórmula del inciso 2º, se establece que: “se formulará la cuenta aplicando el promedio de los últimos seis meses de correcto funcionamiento. Si faltaren algunos de los meses se aplicará el promedio de los meses disponibles.” En el caso que dicha circunstancia sea por “retiro o sustracción, daño o deterioro por personas ajenas a la empresa o imputable al usuario [...]”. El usuario o consumidor deberá pagar por la reparación o cambio del medidor. Esta fórmula es la que se utiliza actualmente durante la pandemia cuando por la autoridad sanitaria y el contexto de la misma no se pueda registrar el consumo real del agua potable.

<sup>57</sup> Artículo 107 inciso 1º del RCS.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

La fórmula que establece el inciso 2° se puede resumir en lo siguiente: Sumar el Consumo mensual que haya estado en Correcto Funcionamiento (CMCF) dará como resultado los 6 últimos Meses de Correcto Funcionamiento, obteniendo el Consumo Mensual Promedio como:

$$CMP = \sum_{t-6}^{t-1} \frac{CMCF^t}{6}$$

Se entiende por correcto funcionamiento cuando no ha presentado problemas el medidor, de los anteriormente señalados, y cuando no haya sido objeto de reclamo ante el proveedor y se esté llevando una investigación de lo ocurrido.

- *Caso de fuga de agua en el domicilio de usuario. “En los casos de fugas o pérdidas invisibles, producidas en la instalación domiciliaria, comunicadas dentro del mes siguiente a la fecha de la facturación que la detecte, proveniente de causas debidamente comprobadas, la empresa podrá rebajar, el exceso registrado en el medidor por sobre el promedio calculado en la forma referida anteriormente”*<sup>58</sup> Llama la atención la mención de la palabra “podrá” dejando de manera unilateral a la empresa de servicios la aplicación de este inciso, sin mencionar en qué caso puede o no puede hacer valer dicha medida. En caso de que lo hiciera valer, hará una devolución de dinero por el exceso de consumo de agua cobrado que se encuentre por sobre el promedio, es decir, se aplica la misma fórmula anterior y se devolverá el exceso que se registró por sobre el promedio calculado.

Según información de la SISS, todos los meses un representante de la empresa sanitaria debe pasar por las casas a tomar el estado del medidor (lectura), a partir del cual se realiza el cálculo de consumo que se ha tenido en los últimos 30 días. En aquellos casos en que no se encuentra nadie y no se tiene acceso al medidor la empresa aplica un consumo promedio, que se calcula en base a los últimos seis consumos efectivos, como ya se ha señalado.

Algunas empresas sanitarias señalaron en el marco de este estudio que para aquellos casos que no se logre obtener lectura, se aplicará el “término medio”. Esta situación genera confusión entre los consumidores, quienes no conocen el procedimiento.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

La pandemia por Covid-19 aumentó considerablemente los reclamos por este concepto. Fueron muchas las viviendas que vieron aumentado su consumo mensual, debido a que el promedio consideró los meses de verano, donde se consume mayor cantidad de agua potable. Si bien las empresas habilitaron canales de información para que los clientes pudieran informar su consumo, no fue suficiente, y los reclamos por esta temática se incrementaron de forma importante.

En este sentido, más allá de considerar que la normativa pudiera hacerse cargo de la estacionalidad que presenta el consumo de agua, lo cierto es que las personas reclamaban por supuestos errores de las empresas, quienes no debiesen limitarse a señalar que se cobrará el “término medio” sino

<sup>58</sup> Artículo 107 inciso 5° del RCS.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 88 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

indicar los montos de los últimos 6 meses con que se realizó el cálculo. De no ser así, se genera confusión entre los consumidores.

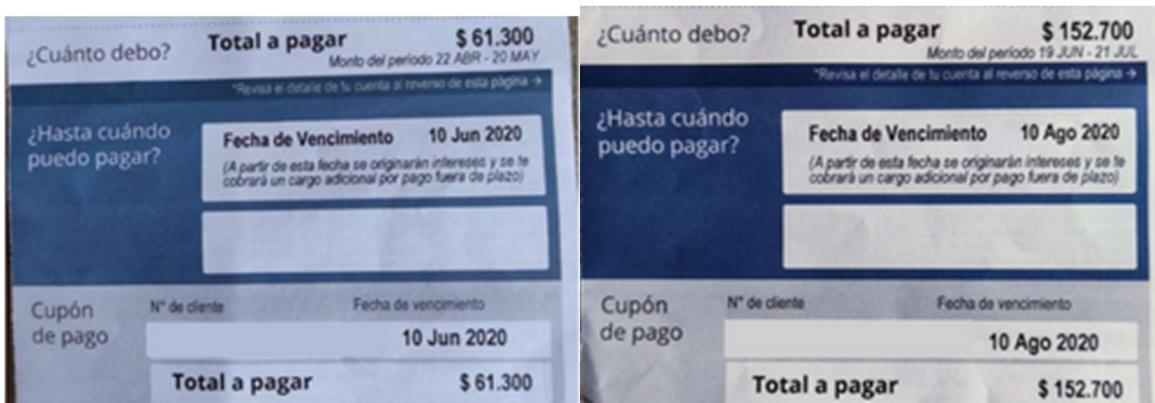
e) Electricidad:

**1. Alza injustificada del consumo:**

¿Qué reclaman los consumidores?

Los consumidores reclaman que el valor de la boleta es mucho mayor a la de meses anteriores, inclusive cuando el cliente manifiesta no haber cambiado sus hábitos de consumo, dando a entender que este cobro excesivo no tiene una razón clara aparente. Este problema se acentúa de forma drástica desde que comenzó la pandemia, dado que las empresas no pudieron hacer la lectura de los medidores de forma presencial y, por lo tanto, se realiza un cálculo estimativo para hacer el cobro en la boleta.

*“Estimados, mi reclamo es debido al excesivo cobro por parte de la compañía de electricidad en mi hogar, si hablamos de un promedio el gasto mensual es de \$60.000, luego suponiendo que la pandemia y el estar encerrados en casa haya subido el consumo se vio reflejado en las últimas boletas (abril, mayo, junio), pero en la última boleta del mes de Julio en cobro fue de \$152.700. Somos 3 adultos mayores de entre 64 y 91 años, por lo que nos es imposible pagar esa cantidad de dinero siendo que no ha variado en nada lo consumido, menos a ese nivel que nunca se ha utilizado. El consumo promedio en kWh es de 370 y según la compañía el mes de Julio fue de 851 kWh. es exagerado (por decir algo) el precio y el supuesto consumo que me cobran. Como familia de 3 integrantes NO hemos consumido esa cantidad de energía por lo que agradeceremos ayuda con nuestro problema.”*



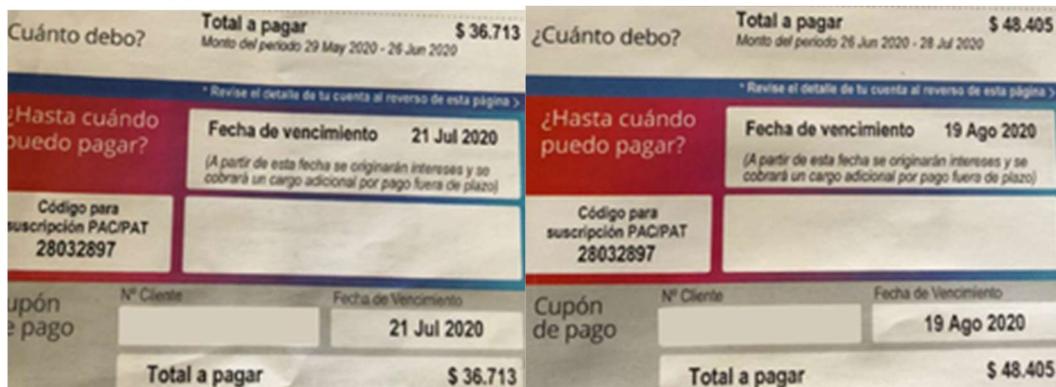
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 89 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*“Desde que comenzó la cuarentena en Santiago, la cuenta del suministro eléctrico por parte de la empresa ENEL ha ido en aumento considerablemente. En tiempos normales, el costo variaba entre los 7 mil a 9 mil pesos, pero en la boleta de julio la boleta subió a \$36.000 y en la boleta de agosto a \$48.000, siendo que hemos dejado de utilizar aparatos eléctricos para disminuir la cantidad de consumo. Con fecha de 05-07-20 realicé un reclamo en la empresa ENEL por el aumento brusco en la cuenta de la luz y me responden que la lectura del medidor corresponde a lo que ellos tienen registrado, por lo que el cobro se aplicaría de forma correcta. Para la boleta de Agosto utilizamos menos artefactos eléctricos, por lo que el consumo debería haber disminuido pero al contrario, aumento nuevamente, por lo que deja en conclusión que ENEL no está cobrando lo que realmente uno está consumiendo o el medidor se encuentra tomando lecturas erróneas, ya que todo el edificio presenta el mismo problema.”*

Boleta mes anterior:

Boleta mes actual:



*“Cobros Indebidos y excesivos desde un tiempo a la fecha. Se han realizado reclamos anteriores ante la compañía sin tener hasta el día de hoy una solución al respecto. en mi Vivienda vivimos 2 personas y desde hace bastante tiempo los cobros han sido un disparate, en el mes de Julio este tema ya nos colapsó como familia, resultando un cobro mensual por consumo de \$141.700 lo cual es un despropósito por parte de la Empresa. Necesito de una vez por todas que me solucionen este problema a la brevedad, que me rebajen inmediatamente la cuenta y que sean objetivos en sus cobros por consumo. Pensando que todo se había solucionado en el mes de Mayo cuando cancelé la suma de \$34.000, resulta que todo ha sido una farsa ya que nuevamente me siento estafado por esta entidad. Vuelvo a reiterar que es imposible que en una vivienda donde viven 2 personas, esté yo pagando una suma promedio mensual de \$90.000.”*

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

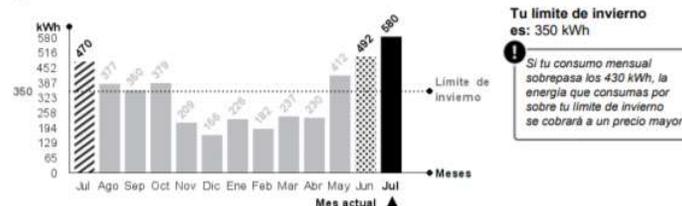


### Detalle de mi cuenta

Servicio Eléctrico	
Administración del servicio	\$ 1.047
Transporte de electricidad	\$ 22.263
Rev. transporte de electricidad	\$ - 4.569
Electricidad consumida (764,831 kWh)	\$ 98.725
Consumo por sobre el límite de invierno (307,169 kWh)	\$ 52.593
Rev. electricidad consumida	\$ - 28.398
Otros Cargos	
Ajuste para facilitar el pago en efectivo, mes anterior	\$ 60
Ajuste para facilitar el pago en efectivo, mes actual	\$ - 21

Monto afecto a impuesto	\$ 141.241
Monto exento a impuesto	\$ 420
<b>Total boleta</b>	<b>\$ 141.661</b>
Saldo anterior	\$ 0
<b>Total a pagar</b>	<b>\$ 141.700</b>

### ¿Cuál fue mi consumo en los últimos 13 meses?



Al respecto, las empresas informaron que, según la lectura efectuada a los medidores, el cobro en la boleta es correcto y que el alza puede estar relacionado con lo siguiente:

- Cobro de consumo por sobre límite de invierno, esto principalmente por uso de artefactos eléctricos que emiten calor, dada dicha estación del año.
- Cambios en hábitos de consumo, producto del confinamiento en contexto de pandemia, ha provocado que se intensifique el uso de artefactos eléctricos, debido a que las personas se encuentran más horas del día en sus hogares.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 91 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

- De acuerdo a lo indicado en la normativa eléctrica, mientras no sea posible obtener la lectura del medidor, se puede facturar provisoriamente, el equivalente al promedio de los últimos 6 meses de consumo mensual registrado. En algunos casos, el periodo sin lectura puede no ser representativo del consumo real, puesto que los meses de referencia podrían corresponder a otra estación del año y considerar una situación sin cuarentena.

#### *¿Qué dice la normativa?*

El consumo de electricidad es registrado por un medidor certificado por la SEC. Para determinar el consumo, el proveedor del servicio debe facturar en base a las cantidades de potencia consumida que consten en la lectura del medidor<sup>59</sup>.

La facturación puede ser de manera mensual o bimestral<sup>60</sup>. El período mensual de facturación se entenderá aquel que no sea inferior a 27 días y tampoco superior a 33 días, en caso del periodo bimensual será aquel que no sea inferior a 57 días y tampoco superior a 63.

El cliente puede elegir cualquiera de las tarifas vigentes, estas últimas deben ser publicadas por la empresa concesionaria e informar detalladamente a sus clientes acerca de las opciones tarifarias vigentes que les fuere aplicable<sup>61</sup>.

La boleta o factura que extienda el concesionario deberá llevar desglosados los cobros por potencia, energía, mantenimiento y cualquier otro cargo que se efectúe en ella. Además de los requisitos establecidos por la legislación tributaria, la boleta o factura deberá indicar la dirección del inmueble o instalación, el número identificador del cliente, la potencia conectada, el número de cada medidor y su propiedad, las fechas entre las cuales se midió el consumo, el tipo de tarifa contratada, el número de unidades de cada uno de los consumos o demandas medidas y facturadas según la tarifa, los cargos fijos sometidos a fijación de precios y los demás cargos no sometidos a dicha fijación, el límite de invierno cuando corresponda, la fecha de emisión de la factura o boleta, la fecha límite de pago y el valor total a pagar con los impuestos que procedan. En los casos en que el empalme o el medidor sean de propiedad del usuario, el concesionario sólo podrá cobrar por su mantención efectiva y siempre con posterioridad a su realización<sup>62</sup>.

#### *¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

Se entiende que cualquier contravención a las normas sobre facturación y errores de lectura del medidor, generaría un alza injustificada del servicio.

En relación con este grupo de reclamos y, asumiendo que no hubo errores en los cobros realizados, es importante que las empresas transparenten las fórmulas y valores utilizados, con el fin de que a los consumidores no le quede ninguna duda respecto de los cobros que se están realizando.

<sup>59</sup> Artículo 123 del RSE.

<sup>60</sup> Artículo 126 del RSE.

<sup>61</sup> Artículo 117 del RSE.

<sup>62</sup> Artículo 127 del RSE.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 92 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Asimismo, es importante poder permitir que los consumidores corroboren el verdadero registro que tiene el medidor en casos que puedan verse perjudicados por los consumos estacionales ficticios por sobre los límites.

## **2. Cobro adicional por servicios no contratados:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

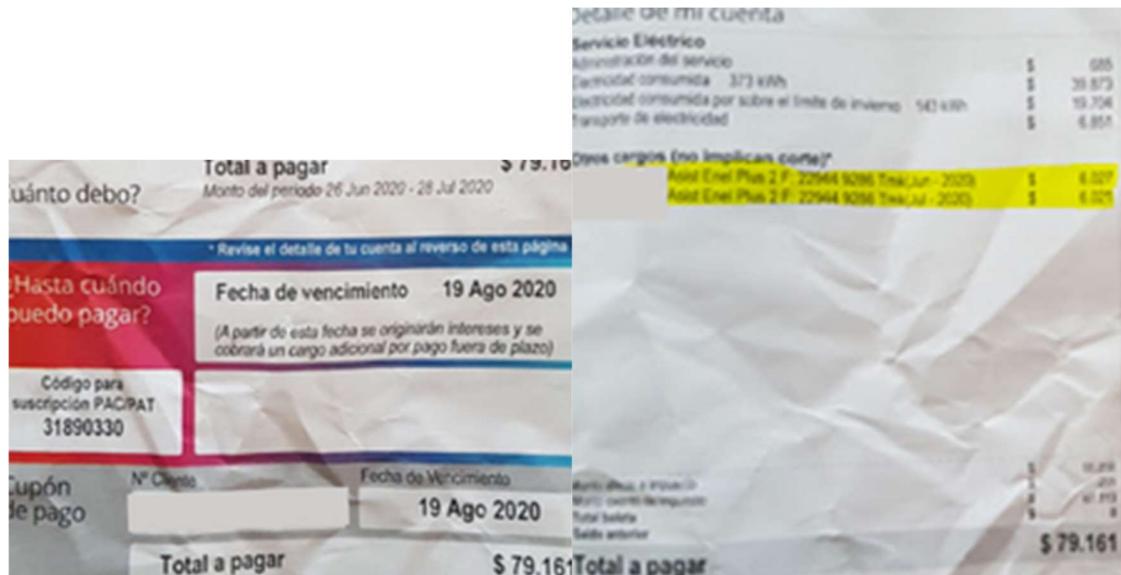
Los consumidores manifiestan que en la boleta se les está cobrando por un servicio que nunca contrataron, principalmente seguros u otros servicios como empalmes.

*“En la boleta del 03.08.2020, aparte del consumo también recibo cobro de un seguro por los meses de Junio y Julio del 2020 por concepto de \$6027 y \$6021 respectivamente. Estos, jamás aprobados por mi, bajo ningún formato El día 19.08.2020, por Call Center, doy de baja el seguro y me dan una dirección de email para pedir el reembolso (clientes@enel.cl), en el que rebotan los mails. En Twitter, responden que un agente se comunicará dentro de las próximas 48 hrs conmigo El día 28.08.2020 me llama Bárbara Briones, de parte de Enel, quien aclara que la empresa IGS es quien genera el servicio de seguros y que debo comunicarme con ellos para dar bajar el servicio y pedir reembolso Me comunico con el número de teléfono extendido, logro comunicarme con Dayana, quien toma nota de mi pedido de dar de baja y que un agente se comunicaría conmigo dentro de otras 48 hrs hábiles. Hasta hoy no recibo noticia Por favor, ruego ayudarme a dar de baja ese seguro y el reembolso de lo que jamás he pedido”.*

Valor de la boleta:

Cargos por servicios no contratados:

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI



*“Con fecha 21 de Agosto recibo una boleta de CGE (que de hecho ni siquiera llegó físicamente a mi hogar) por un monto de \$60.100 cuando regularmente pago poco más de \$20.000, al observar el detalle de la boleta bajada desde internet, aparece un cobro por concepto de Normalización de empalme por un total de \$38.689, concepto que es erróneo, pues no ha habido ningún cambio de medidor ni ajuste ni nada, nadie de la compañía ha pasado por mi casa para hacer nada con el medidor. Es un concepto que no aparece en boletas anteriores, y además no he firmado nada ni se me ha comunicado ningún concepto que implique un cobro, por lo que solicito se me rebaje dicha cantidad por no ser procedente. ¿Hasta cuándo los cobros unilaterales de manera indiscriminada?? si no obtengo respuesta formal y adecuada, tendré que dejar el reclamo en la Superintendencia.”*

**Cargo por servicio no contratado (en amarillo):**

2. DETALLE DE MI CUENTA

Servicio Eléctrico	
Administración del servicio	\$ 1.047
Transporte de electricidad	\$ 1.930
Cargo servicio público	\$ 74
Cargo energía (151 kWh)	\$ 13.003
Cargo pot.base distribución (151 kWh)	\$ 2.576
Cargo compra potencia bt1 (151 kWh)	\$ 2.541
Pago de la cuenta fuera de plazo	\$ 112
<b>Normalización empalme</b>	<b>\$ 38.689</b>
Interés	\$ 83
<b>Otros Cargos</b>	
Ajuste para facilitar el pago en efectivo, mes anterior	\$ 94
Ajuste para facilitar el pago en efectivo, mes actual	\$ -49
Total Boleta:	\$ 60.055
Otros:	\$ 45
<b>TOTAL A PAGAR:</b>	<b>\$ 60.100</b>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 94 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Al respecto, las empresas señalaron lo siguiente:

- El Servicio no contratado es dado de baja y se efectúa la devolución del dinero reflejada en un descuento en la siguiente boleta.
- Respecto al concepto de “normalización de empalmes”, la empresa indica que, envió a un tercero (empresa) a inspeccionar el medidor, encontrándose fuera de norma. Según la normativa eléctrica vigente, la empresa está facultada para efectuar un cobro por reparación de empalmes, siempre y cuando la responsabilidad del mal funcionamiento esté relacionada directamente con el consumidor.

*¿Qué dice la normativa?*

Respecto de los servicios adicionales, esto no es contemplado en la normativa de electricidad, puesto que son prestaciones que se integraron de manera unilateral al contrato de suministro entre el proveedor y el particular, y se deben aplicar las normas comunes relativas a los contratos de prestación de servicios y la LPDC.

La LPDC establece en su artículo 3 letra b) *“El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos[...]*”, el artículo 3 letra d) *“La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles”*.

Dependiendo de los hechos que originan el cobro adicional o el cobro duplicado de un determinado servicio, se puede afectar una u otra norma, e incluso ambas. De la misma manera establece el artículo 23 de LPDC, que indica que *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”*

Es así como la LPDC establece derechos y deberes a los consumidores y obligaciones a los proveedores en general. La contravención de las normas de este supuesto da lugar a reclamar ante la empresa de suministro eléctrico, ante el SERNAC, ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles e incluso ante Juzgados de Policía Local.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

En relación con los empalmes, como ya se ha analizado, de acuerdo al RSE, la responsabilidad de mantener en buen estado los empalmes y medidores es de los concesionarios, salvo “en caso de destrucción o daño de los medidores por culpa del consumidor” donde “el concesionario deberá repararlo o cambiarlo, correspondiendo al usuario pagar le valor correspondiente.”

Sin embargo, nuevamente pareciera que hay dos problemas que se entrecruzan en este grupo de reclamos. Por una parte, la falta de información de la normativa aplicada, el procedimiento técnico llevado a cabo y sus resultados, los cuales son resumidos en un cobro de difícil entendimiento y sin

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 95 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

los detalles que debieran generarse al estar el consumidor asumiendo un gasto adicional no contemplado.

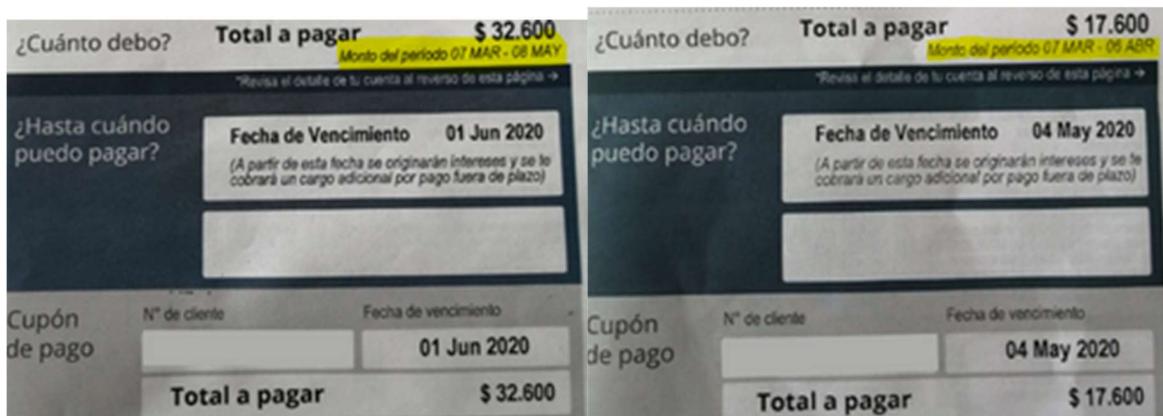
Asimismo, los efectos de cobrar como un ítem más en la cuenta una reparación del medidor o empalme ponen en duda la veracidad de la información y la certeza de que sea el consumidor el responsable y no la empresa. En esa línea ante un cobro por responsabilidad de la empresa debiera generarse un procedimiento con un ente técnico y/o independiente que pudiera determinar la responsabilidad para no generar abusos hacia los consumidores.

### 3. Cobros duplicados:

¿Qué reclaman los consumidores?

Los consumidores indican que, habiendo pagado el mes anterior, la empresa vuelve a cobrarles ese saldo que ya fue cancelado.

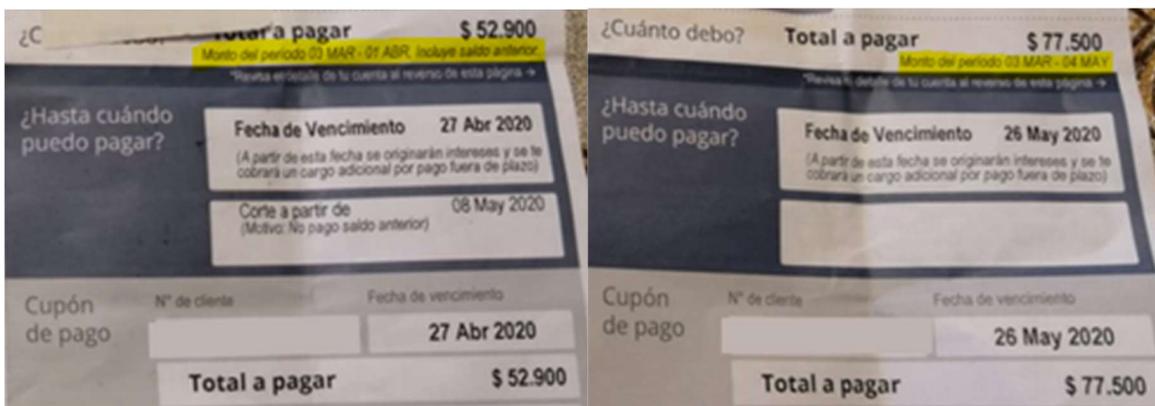
*“Buenas Tardes, Mi reclamos es por Cobro doble del mismo periodo de facturación de Luz. La Boleta XXXX Correspondiente al Periodo 7 Marzo - 6 Abril del 2020 Fue cancelada como corresponde y realizo cada mes.. PERO al llegar la Boleta del periodo Siguiete XXXX Mes están Cobrando 2 Periodos JUNTOS del 7 de Marzo al 8 de Mayo, se los explique por correo a CGE y según ellos esta bien cobrado porque no realizaron lectura y cobraron un promedio de lo consumido los últimos 3 meses.. Nosotros no consumimos más de ese promedio, quizás un reajuste de unos 3 mil pesos, pero cobrarme un periodo que YA fue cancelado y sin darme ninguna solución encuentro una acción arbitraria de parte de CGE. espero puedan Uds darme una solución ya que en CGE son totalmente INOPERANTES en el servicio de Post-Venta . de antemano gracias buen día.”*



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 96 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*“La empresa CGE al cliente [...] ha realizado cobros en los estados de cuenta que fueron pagados por medio de Banco Estado vía Caja Vecina. El día 06-04-2020 se realizó un cobro de \$52.900 en la boleta [...] que correspondía al periodo 03 de marzo a 01 de abril, fue cancelada vía Caja Vecina el día 18-04-2020, al mes siguiente, con fecha de emisión 05-05-2020 en la boleta física n xxxx que llegó al domicilio Av. Bernardo Ohiggins [...] aparece un cobro con la suma de \$77.500 y que indica que el periodo cobrado es de el 03 de marzo al 04 de mayo, y que fue cancelado por el mismo medio señalado con anteriormente el día 05 de mayo. La empresa cobró 2 veces \$52.900 correspondiente al periodo marzo-abril, y a pesar de que ya se realizó el reclamo vía su canal web disponible no se ha recibido respuesta ni menos compensación.”*



Al respecto, las empresas indican lo siguiente:

- Dado el contexto de pandemia, en algunos casos, no hay acceso al medidor, por lo cual, se factura un consumo provisional de energía, basado en el promedio de los últimos meses, según establece la normativa eléctrica. Para regular el proceso de facturación, el personal técnico de la compañía debe tener acceso al medidor (idealmente en el mes siguiente de lectura), descontando los consumos provisorios cobrados de la boleta anterior, en la nueva boleta, lo que se puede visualizar en el detalle como “Rev. Electricidad Consumida”. La compañía indica que, para evitar facturas provisorias, es importante dar acceso al personal técnico a los medidores o entregar la lectura a través del call center o las oficinas comerciales.

*¿Qué dice la normativa?*

Al igual que lo que se señala en el caso anterior, de tratarse de cobros efectivamente duplicados, la LPDC en su artículo 23 indica que *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia,*

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 97 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.”*

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

En estos casos, por lo que indican los consumidores los problemas no se tratan de cobros provisorios por no tener acceso a medidor sino cobros duplicados. Ciertamente, más allá de los controles que deben realizar las empresas en relación al registro de los pagos, lo importante es cómo se entrega información precisa y detallada de las fórmulas de cálculo y los valores que llevan a establecer los montos que a las personas se les cobra “provisoriamente”, así como permitir la re-facturación de un mes si corresponde con la evidencia que pueda enviar un consumidor, permitiendo no afectar a consumidores que un mes pueden no contar con los recursos para pagar una boleta por un consumo mayor al efectivamente realizado.

#### **4. Responsabilidad sobre el estado del medidor:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

El consumidor indica que el medidor no toma correctamente el consumo, y, por lo tanto, la empresa factura por un monto que no corresponde.

*“Indica que en su cuenta de mayo le cobran 347 mil pesos, en circunstancias que su cobro no excedía los 40 mil pesos. Allí viven 4 niños y dos adultos, que llegan en la noche. La situación no ha cambiado, por lo que el consumo es injustificado. el numero de reclamo xxxx. en respuesta le señalan que el cobro se debe a un mal funcionamiento del medidor previamente.[...].”*

*“el reclamo es el siguiente compre un departamento de 32 metros cuadrados hace 3 meses Edificio nuevo y es de un dormitorio el cual no tiene mucho consumo de luz ya que el promedio en otros edificios es de \$11.000.- en este edificio ubicado en alonso de ercilla [...] han salido cuenta hasta \$ 100.000.- hay muchos reclamos de mis vecinos por lo mismo , los medidores son los nuevos que puso Enel pero es un fraude no puede ser posible que un dpto tan chico salga tan caro el mes de mayo salio \$ 23.855 ,. con u consumo de 180 kwh, solicito la revision del medidor ya que creo que estan cobrando mas del doble del lo real que sale en los edificio del lado”*

Al respecto, las empresas indican lo siguiente:

- Ajustado a un programa de inspecciones para verificar el correcto estado de los empalmes y medidores, en la revisión se pueden detectar intervenciones de terceros en el medidor, afectando su normal funcionamiento y correcto registro de los consumos. En algunos casos, los medidores se encuentran con “dígitos trancados” y sin sello de cúpula, por lo cual,

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 98 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

procede a retirar dicho medidor para su análisis y reemplazarlo por uno que cumpla con los estándares para el correcto registro del consumo. Luego de realizar el análisis del medidor extraído, la empresa emite un informe, si el resultado indica que hubo manipulación para afectar la operación del medidor, según lo dispuesto en la resolución exenta N°1952, emitida por la Superintendencia de Electricidad y Combustible SEC, se procede al cobro por la normalización del empalme.

*¿Qué dice la normativa?*

La LGSE establece que tanto el empalme como el medidor “son parte de la red de distribución y, por tanto, de propiedad y responsabilidad de la concesionaria del servicio público de distribución o de aquel que preste el servicio de distribución”<sup>63</sup>. Esta responsabilidad en el medidor cumple tanto la obligación de la mantención de los medidores como también la seguridad de estos<sup>64</sup>. Sin embargo, el reglamento establece que esa responsabilidad es de los concesionarios salvo “en caso de destrucción o daño de los medidores por culpa del consumidor” donde “el concesionario deberá repararlo o cambiarlo, correspondiendo al usuario pagar el valor correspondiente”<sup>65</sup>.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

En ese sentido, la empresa estaría ejecutando el procedimiento como corresponde y proporcionando toda la información hacia el consumidor. Lo importante en este caso es que el informe emitido por la empresa que analiza el medidor sea proporcionado a los consumidores pues al ser pagado el servicio por el consumidor en la boleta permite aclarar las razones del cobro, por una parte, y también sirve como evidencia para los consumidores en caso de buscar otros responsables de la alteración a los medidores.

Sin embargo, la responsabilidad condicionada de los medidores es un tema que debiera regularse con un enfoque pro-consumidor sobre todo en relación a consumidores hipervulnerables que pueden no contar con los recursos para la reparación de los medidores o empalmes. Asimismo, debiera haber mayor información en detalle respecto de la cantidad de medidores que son reparados ante reclamos de consumidores y cuántos por planificación, además debiera indicarse cuál de las partes es la que tuvo que cancelar dicho servicio.

En cuanto a la información hacia los consumidores, debiera incorporarse en la boleta la fecha de la última revisión del medidor y la fecha planificada de la siguiente, así como los resultados del análisis en un informe aparte.

**5. Cobros proporcionales por la no toma de lectura del medidor:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

<sup>63</sup> Artículo 139 bis de la LGSE.

<sup>64</sup> Artículo 124 del RSE.

<sup>65</sup> Artículo 133 del RSE.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

Dado que en contexto de pandemia las empresas no realizaron la lectura de los medidores, se les cobró a los consumidores un promedio según su consumo anterior, sin embargo, muchos reclaman que se les está cobrando un monto mayor al promedio, sin considerar que, al momento de retomar las lecturas de los medidores, la empresa ajusta dichos cobros descontando ese delta.

Un ejemplo es el concepto **“Rev. Electricidad”** (CGE), que tiene relación con el ajuste de consumo, por la aplicación de la factura provisoria:

**Detalle de mi cuenta**

<b>Servicio Eléctrico</b>		
Administración del servicio	\$	1.047
Transporte de electricidad	\$	22.263
Rev. transporte de electricidad	\$	- 4.569
Electricidad consumida (764,831 kWh)	\$	98.725
Consumo por sobre el límite de invierno (307,169 kWh)	\$	52.593
Rev. electricidad consumida	\$	- 28.398
<b>Otros Cargos</b>		
Ajuste para facilitar el pago en efectivo, mes anterior	\$	60
Ajuste para facilitar el pago en efectivo, mes actual	\$	- 21
Monto afecto a impuesto	\$	141.241
Monto exento a impuesto	\$	420
<b>Total boleta</b>	<b>\$</b>	<b>141.661</b>
Saldo anterior	\$	0
<b>Total a pagar</b>	<b>\$</b>	<b>141.700</b>

Bajo este mismo concepto, muchas personas tuvieron que dejar los departamentos que estaban arrendando o cerrar provisoriamente sus locales comerciales, sin embargo, las empresas siguieron efectuando los cobros por el promedio de consumo, en lugares que efectivamente estaban deshabitados o sin funcionamiento.

*“ENEL. me esta cobrando, por consumo de electricidad la suma de \$236.602, ( boleta # xxxxxx a la fecha del 13/08/20, en circunstancias que la propiedad ubicada en calle San Ignacio 2830 de la comuna de San Miguel. se encuentra cerrada desde hace más de un año y sin moradores ni consumo alguno. El reclamo ya lo he hecho en reiteradas ocasiones sin una solución hasta ahora. He pedido que coordinemos día y hora para que revisemos conjuntamente el medidor de la Luz y aún no se me ha dado una respuesta.”*

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 100 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*“Desde junio que sigo un reclamo que realice en la pagina de cge xxxxx, pues de esa fecha le estan cobrando a mi madre un total de 208000 pesos en cuenta de luz de una casa a la cual no visita desde febrero de 2020 pues es la segunda vivienda. Si se revisan boletas anteriores se podrá verificar que no se ha pagado jamas una suma tan alta, pensando que mi madre no ha salido de su domicilio desde marzo por tener 83 años y se hace cargo de esa casa en Olicar Alto que es de caracter familiar. Ha pasado bastante tiempo, remiti fotografia de lectura del medidor que el vecino leyo y aun no tengo respuesta pero mi madre aparece debiendo esa cantidad de dinero impagable para una pensionada.”*

Al respecto, las empresas señalaron que, en contexto de pandemia no es posible obtener la lectura directamente del medidor, por lo que la normativa eléctrica las faculta para realizar una factura provisoria, donde se cobra el equivalente al promedio de consumo registrado de los últimos 6 meses. Indican, además, que es posible que el cobro no sea representativo al consumo real del cliente, dado que los meses considerados podrían corresponder a otras estaciones del año y quizás considera una situación sin cuarentena. Sin embargo, al momento de tomar nuevamente la lectura del medidor, se procede a ajustar el cobro y realizar, si corresponde, el descuento en esta nueva boleta.

*¿Qué dice la normativa?*

En el artículo 129 del RSE, se establece la fórmula para realizar este tipo de modalidad de cobro cuando no se ha podido tomar la lectura al medidor. Si por cualquier causa no imputable al concesionario no pudiere efectuarse la lectura correspondiente, el concesionario dejará una constancia de esta situación en un lugar visible del inmueble y podrá facturar provisoriamente, hasta por dos períodos consecutivos, una cantidad equivalente al promedio facturado en los seis meses anteriores. En la boleta o factura siguiente que se emita de acuerdo con las lecturas del medidor, se abonarán los pagos referidos, dejándose constancia de esta circunstancia. Para estos efectos, la demanda máxima registrada al momento en que pueda tomarse la lectura se considerará también para el período anterior.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

En este sentido, como ya se ha mencionado anteriormente, en estos casos debiera promoverse que los consumidores de manera expedita puedan enviar evidencia del consumo en caso de que no se haya podido leer el medidor, para que montos altos no afecten a consumidores que un mes pueden no contar con los recursos para pagar una boleta por un consumo mayor al efectivamente realizado.

Asimismo, también se verifica que hay un problema de información en relación a que los consumidores no tendrían claridad sobre los montos cobrados, sus fórmulas de cálculo y valores utilizados, lo que debiera ser información obligatoria en casos como éstos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 101 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

f) Gas domiciliario:

**1. Alza injustificada del consumo:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Los consumidores reclaman por cobros excesivos en la boleta, con respecto al monto mensual esperado por los mismos consumidores. Esto implica un aumento significativo entre un mes y otro, lo cual los consumidores señalan como excesivo.

Existen algunos reclamos relativos a alzas no justificadas o cobros superiores y otros más bien a problemas con la lectura:

*“Compro gas a granel el litro de 100 LT era por \$72000, hoy solicité y me cobraron por 100 LT \$77.800, casi \$6.000 de más lo cual no correspondería porque están infringiendo los precios tras la pandemia”*

Cabe señalar que, si bien este tipo de reclamos es posible encontrarlos a lo largo del periodo analizado, el volumen de reclamos aumenta significativamente durante el periodo comprendido entre los meses de mayo y agosto de 2020, meses que coinciden con las cuarentenas decretadas a lo largo del país producto de la emergencia sanitaria del COVID-19.

Con respecto a este periodo los reclamos apuntan a que existe un alza desproporcional en relación con lo facturado en meses anteriores. Las empresas responden que debido a la dificultad presentada por la contingencia sanitaria, se realizan estimaciones en la lectura, tal y como lo permite el DS 67/2005 que aprueba el reglamento de servicios de gas, que en el artículo n°48 indica que *“Si por cualquier causa no imputable a la distribuidora o suministradora no pudiere efectuarse la lectura del consumo de gas, la empresa dejará constancia de esta situación en un lugar visible del inmueble y podrá facturar provisoriamente, estimando dicho consumo e indicando el hecho claramente en la boleta o factura mediante una inscripción destacada en su anverso, con la leyenda “CONSUMO ESTIMADO”, y con la especificación de la causa.”*

Cabe señalar eso sí, que, si bien en la práctica las causas no eran imputables a la empresa producto de la emergencia sanitaria, no existe constancia de que se informó a los consumidores de dicha situación.

Ejemplo de este tipo de reclamos es el realizado el día 14/07/2020 en donde consumidor señala:

*“Se cobran 58 m3 adicionales por no medición de lectura mes de Mayo, por un total de \$186.800 pesos, el cobro debió ser de \$54.000 pesos aproximados, por lo tanto me cobran \$132.000 extras por no haber hecho la lectura, desde el día 28/05/2020 estoy intentando tomando contacto con Abastible vial mail, sin embargo hoy recibo respuesta definitiva, que debo pagar la totalidad de la boleta y el ajuste se hará en el pago del mes de Julio.”*

Este reclamo fue rechazado por parte de la empresa.

101

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 102 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Con respecto a los reclamos realizados previos a la pandemia, las solicitudes relacionadas con este ítem señalan disconformidades con lo facturado, alegando errores en la lectura, desperfectos con el medidor y en ocasiones por estimación en base a los promedios.

Este tipo de reclamos se puede ejemplificar en el siguiente, realizado el día 19 de febrero del 2019, donde se indica:

*“Cobro del mes de enero fue de \$214.750, correspondiente a 100m<sup>2</sup> de consumo. Esto es altísimo y muy superior al consumo usual en ese período del año. En la boleta se indica que la medición del 5 de febrero no se pudo realizar y fue ¿estimado por el conserje inubicable¿ en 100m<sup>3</sup>. No entiendo como una persona ausente puede hacer la estimación, y tampoco me parece correcto en que el cobro se realice en base a una estimación imprecisa . Al 27 De febrero a las 5.16pm, el medidor de mi casa indica una medición de 26027m<sup>3</sup>. Según se indica en la boleta, la lectura del 2 de enero 2020 fue de 25996, lo cual da una diferencia de 31m<sup>3</sup> en un periodo de 50 días.”*

Desde el punto de vista legal, no existen mecanismos que obliguen a las empresas a advertir una situación de sobreconsumo a los consumidores.

Respecto a la situación dada en cuarentena, las empresas tienden a rechazar el reclamo, argumentando la facultad entregada por la ley para realizar dicha situación, pudiendo rectificar los consumos una vez que se realice la lectura efectiva del medidor.

De la misma forma, algunas de las empresas señalan tener protocolos para señalar los casos en los cuales el consumidor señale disconformidad con la facturación realizada. En general, el proceso es como se describe a continuación:

1. Comprobación de lectura obtenida:

Tal y como se puede verificar, a través de la lectura de las respuestas de las empresas, en primer lugar, verifican la lectura con la cual fue facturada la boleta reclamada, para ello son consultadas las siguientes fuentes:

- Sistema interno de control
- Medio de verificación de la medición (que dependiendo de la empresa puede ser planilla, base de datos o app de medición interna)
- Se verifica que la medición fue efectiva y correlativa o si es un estimado.
- En ambos casos se solicita una nueva verificación, que dependiendo de la empresa puede ser enviado a personal de la empresa o se da la facilidad al consumidor de que envíe una fotografía del actual estado del medidor. Dicha verificación no está definida en el cuerpo legal que regula los servicios de gas.

2. Ajuste de lectura:

- En caso de que la verificación indique un error por parte de la empresa, la facturación es corregida y se emite nota de crédito la cual es descontada en la próxima boleta.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 103 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

- En caso de que la verificación indique que lectura es correcta se rechaza el reclamo del consumidor.
3. Medidas en caso de facturación correcta por parte de la empresa:
- En el caso de que se verifique que la lectura es correcta, o la estimación realizada sea cercana a lo facturado, las empresas señalan los siguientes criterios para revisar consumo excesivo
    - i. Cambios en el patrón de consumo en el hogar
    - ii. Problemas en artefactos del hogar que estén generando un consumo excesivo
    - iii. Problemas de fuga
    - iv. Problemas con el medidor
  - Cabe señalar que, según lo indicado por las empresas, el primer y el segundo problema son responsabilidad exclusiva del consumidor. En el caso de problemas con artefactos las empresas señalan que estos deben ser revisados periódicamente y dicha revisión debe ser realizada por un técnico autorizado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
4. Fugas y problemas con el medidor:
- En estos casos la empresa señala un posible problema ya sea en la red del hogar o con el medidor de gas. En el primer caso, y dependiendo de la política comercial de la empresa, esta prueba es ofrecida de forma gratuita por la compañía, para la realización de una prueba de hermeticidad.

En el segundo caso, las empresas ofrecen la realización de esta misma prueba, pero con costo para el consumidor dependiendo del resultado de esta, es decir, en el caso de que la prueba de hermeticidad no detecte fugas, es el consumidor quien debe pagar en la próxima boleta dicha prueba.

*¿Qué dice la normativa?*

Los consumidores pueden solicitar, por parte de un técnico experto e independiente, la realización de pruebas para detectar fallas en el medidor. Esta deberá realizarse por un organismo o laboratorio certificado por la SEC en un plazo de hasta 30 días<sup>66</sup>.

Si con este procedimiento se comprueba que el medidor funciona correctamente y dentro de los parámetros exigidos, el costo de la verificación es de cargo del consumidor, y la empresa se lo puede cobrar en la siguiente boleta o factura. Si se comprueba lo contrario, el costo es de cargo de la empresa.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

Al igual que se ha revisado en otros servicios básicos, dicho procedimiento, si bien es amparado por ley, existe un riesgo a los consumidores, debido a la posible aversión al riesgo que esto implique debido principalmente al costo de la prueba. Es decir, cabe la posibilidad de que el consumidor se

<sup>66</sup> Artículo 37 del RSG.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 104 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

niegue a hacer la prueba por el riesgo que podría suponer incurrir en tal gasto si esta situación le es desfavorable. No obstante, para realizar un análisis más grueso y contundente de esta eventualidad, sería necesario recurrir al dato de cuántos de los consumidores que reclaman por facturación excesiva y esta es rechazada, solicitan la revisión del medidor por parte del experto independiente. Además de ello, es necesario agregar que, según la misma ley el medidor es de propiedad de la empresa de gas y su arriendo es facturado por la misma hacia el consumidor por medio de un costo fijo, lo que hace preguntar por qué dicha revisión y mantención no está incluida dentro de los costos asociados al arriendo del medidor.

Por último, es necesario señalar que en caso de que se compruebe una fuga de gas en la red interior, la responsabilidad respecto a la detección y reparación de la falla recae en el consumidor, quien debe contratar servicios independientes y certificados por la SEC, según lo dispuesto en materia de seguridad.

## **2. Responsabilidad sobre el estado del medidor:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Los consumidores reclaman que pese a tener alzas injustificadas, las empresas les indican que les cobrarán por la revisión del medidor en caso de que no presente problemas.

*“Tiene cobro excesivo en cuenta del gas de cañería, con Abastible, en donde le están cobrando el triple del consumo de un mes habitual, siendo que no a realizado ningún cambio en su domicilio, al reclamar ante la empresa, indican que si el medidor no tiene problemas se le cobran \$17.000 por la visita y en caso de presentar algún problema no le cobrarían este valor, indica que incluso el consumo debería ser menos ya que son menos las personas que viven en el lugar.”*

*“Tengo servicio de medidor en mi hogar, y normalmente consumo entre 9 y 12 m3 mensuales. En el mes de Julio me llego un cobro de mas del doble de lo que pago normalmente, y segun me dicen, consumi 24 m3, lo cual corresponde a un monto muy alto considerando que no he cambiado mi comportamiento de consumo, y es mas del doble de lo que he consumido meses anteriores de ultimos dos años. No tengo vista de las mediciones de meses anteriores ya que no revise el medidor en esas oportunidades, sin embargo no me parece aceptable ese cobro ya que no puedo haber tenido un consumo tan alto. La solucion que me da Lipigas es hacer una prueba de hermeticidad, y que me cobrarían 15000 pesos, lo cual encuentro una sinvergüenza. Si yo reviso el consumo del medidor estos dias, tiene un comportamiento normal, lo cual parece ser solo un tema del cobro del mes de Julio. Ademas hice la prueba de si habia una fuga revisando el medidor de un dia en la noche y al dia siguiente, pero no parece haber problema”*

*¿Qué dice la normativa?*

Según la LSG, se define como medidor el instrumento de propiedad de la empresa de gas destinado al registro del consumo de gas en metros cúbicos (m3), o en otras magnitudes que configuren el suministro, que incluye el regulador de servicio.

104

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 105 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

En lo relativo a la responsabilidad sobre la mantención del medidor y empalme, esto lo resuelve el artículo 28 de dicha ley, al señalar que los empalmes y medidores “forman parte de la red de distribución de gas y, por lo tanto, será obligación de la empresa distribuidora mantenerlos en buen estado y en condiciones de evitar peligros para las personas o cosas o interrupciones del servicio”.

Por lo mismo, deben revisarlos periódicamente y repararlos cuando sea necesario. Todas estas acciones serán de cargo de la empresa, incluso si hay deterioro provocado por el desgaste natural de su uso regular, “salvo cuando demuestre que la destrucción o daño fue originada por culpa o dolo del consumidor, cliente o de terceros”<sup>67</sup>.

### **3. Pago no gestionado:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Existen reclamos donde existe un cobro excesivo asociado a facturaciones acumuladas de periodos anteriores. En dichas ocasiones los consumidores señalan que dichas facturas han sido canceladas en el momento debido, sin embargo, las empresas no reconocen dicho pago dentro de sus sistemas.

Según lo recabado en las respuestas de las empresas, dicha situación puede deberse a los siguientes motivos:

1. La empresa encargada de la recaudación (externa a la empresa, ejemplo: Servipag, Sencillo), incurre en errores dentro de su sistema.
2. Traspaso de dinero por parte de las entidades bancarias no es realizado correctamente.
3. Error en sistema de control interno.

Dos de estos tres motivos, indican una brecha en las empresas respecto a sus procesos de recaudación. Esta situación puede conllevar riesgos al consumidor, producto de intereses acumulados y perjuicios en torno a procesos de cobranza y corte del servicio por no pago.

Ejemplo de este tipo de reclamos es el siguiente:

*“Cancelo boleta número xxxxx por un monto de \$ 40.350 correspondiente al mes de junio periodo de facturación (4/05- 4/06) proveedor no reconoce pago y facturación posterior a esa viene por un monto de \$ 79200 a la cual no le restan el pago realizado a través de internet, consumidor envía todos los comprobantes a proveedor, pero no han actualizado sistema por ende no ha podido realizar pago de servicio. Código de transacción: xxxxxx”*

En dicho caso la empresa señala que un tercero reversó el cobro, no obstante, esta situación no es señalada al consumidor oportunamente. Cabe señalar que, actualmente el cuerpo legal relacionado con la regulación del gas, no establece los procedimientos específicos en los cuales los pagos no son recepcionados o reconocidos por las empresas.

<sup>67</sup> Artículo 28 incisos 2º y 3º de la LSG.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 106 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

#### 4. Problemas en app en cobro:

¿Qué reclaman los consumidores?

En el caso de los servicios de gas de venta a granel y venta de gas envasado existen problemas asociados a cobros realizados por la aplicación del proveedor. En específico, los consumidores hacen alusión a dos tipos de problemas:

- Duplicidad en los cobros del bien adquirido, que es causado por un error en la plataforma. Esto genera que el consumidor incurra en más de un pago, pero también asociado al costo de realizar la solicitud de la devolución de los dineros cancelados.
- No respeto de las ofertas, el cual guarda relación con que el producto adquirido y ya pagado por el consumidor no es entregado por parte de la empresa encargada del reparto, debido a que este último señala que ofertas ya no estaban vigentes al momento de la entrega.
- No se reconocen los pagos por parte del consumidor y el distribuidor cancela la compra.

Ejemplo de este tipo de reclamos es el siguiente:

*“El día 20 de Junio de este año a travez de la app Gasconnect de la empresa Gasco, solicite una recarga de gas de 11 kilos por un valor de \$ 11.950, la cual cancele mediante transferencia electronica por medio de mi tarjeta cuenta rut Banco Estado, descontado automaticamente. Al llegar el camion distribuidor a mi domicilio el conductor me dijo que debia pagar en efectivo, yo le explique que pague a travez de la aplicacion de gasco app Gasconnect, el tipo del camion distribuidor de gas dijo que no le aparecia pagado y que tampoco le aparecia en su celular como pagado. No me quizo entregar el galon de gas y el mismo conductor del camion anulo la venta a travez de la aplicacion y se fue. Desde el dia 21 de Junio estoy, via telefonica y correo electronico reclamando a ejecutivos de Gasco la devolucion de mi dinero y aun nada.”*

¿Qué dice la normativa?

El RSG autoriza otros medios de pago, adicionales al pago en sus oficinas comerciales, como débito automático, pago electrónico o telefónico o giros postales<sup>68</sup>. De cualquier forma, en caso de mora, la empresa puede cobrar el interés máximo convencional y los gastos de cobranza<sup>69</sup>. No obstante, en caso de cortarse el suministro por mora, la reposición será dentro de 24 hrs desde el pago solo si se pagó en las oficinas. Con otros sistemas de pago, serán 24 hrs desde que la empresa recibió el pago<sup>70</sup>.

<sup>68</sup> Artículo 57 del RSG.

<sup>69</sup> Artículo 58 del RSG.

<sup>70</sup> Artículo 73 del RSG.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 107 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

A modo de conclusión, se encuentran regulados de manera muy liviana en el RSG, en donde se autoriza otros sistemas de pagos, y por este motivo, según las reglas generales del derecho deben responsabilizarse de los inconvenientes que estos sistemas ocasionasen, siempre que estos otros medios sean de propiedad del proveedor, ya que si son servicios que se contratan a un tercero, la responsabilidad sería de este.

### **5. Barreras de salida:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Existen reclamos en torno a cobros excesivos por parte de las empresas, relacionados a prácticas, condiciones, omisiones y elementos contractuales que generan un impedimento al consumidor para cambiar de empresa proveedora de servicios.

En lo asociado a cobros, lo que implicaría condiciones por parte de las empresas, los consumidores alegan dos tipos de dificultades que implican un costo:

1. Costo fijo asociado al arriendo del medidor. Si bien el medidor no está en funcionamiento, existe un costo por el medidor que fue instalado en la propiedad al momento de su construcción.
2. Costo asociado al retiro del medidor el cual debe ser por cargo del consumidor lo que pone trabas a la decisión de cambio de proveedor. Este costo incluye los trabajos de retiro y sellado de la cañería que conecta medidor con matriz central y cierre de la cuenta.

Ejemplo de esto es el siguiente reclamo:

*“Servicio de gas sur al nro de cliente no corresponde a los propietarios de la vivienda. - Nosotros compramos la vivienda el año 2015. durante el año 2019 habitaban arrendatarios. - Cuando nos desocuparon la casa nos dimos cuenta que había 4 meses sin pago de gas y existía el servicio.- Cerramos la casa y se corto el servicio.- Solicitamos facilidad para cancelar deuda de 300.000.- mil pesos pero no se otorgo.- Agosto 2019 enviamos correo a empresa para solicitar forma de regularizar deuda nunca hubo respuesta. Junio del 2020.- Se solicita facilidades para regularizar deuda y se nos otorga solo 4 meses.-La deuda hoy asciende a 636.596 y durante mas de un año se cobra un intereses mensual de 8653 por mora.- julio 20.- Se envía correo solicitando retiro de medidor.- julio 21.- se responde que para proceder retiro tenemos que cancelar la deuda, ademas pagar sobre d \$19.000.- por retiro de este”*

*¿Qué dice la normativa?*

La LSG establece que los consumidores pueden poner término al servicio de gas y cambiar de empresa, salvo que hayan cláusulas de exclusividad o permanencia mínima (que no pueden ser

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 108 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

mayores a 2 años, o 5 en ciertos casos) o que tengan deudas morosas (lo que no aplica a condominios)<sup>71</sup>.

De producirse el cambio, la empresa original debe transferir sus instalaciones a la nueva empresa, con procedimientos y plazos regulados. “Las empresas distribuidoras deberán entregar oportunamente toda la información necesaria para permitir el cambio de empresa distribuidora, ya sea entre las mismas empresas, como respecto a los clientes y consumidores. Asimismo, deberán resguardar que en el procedimiento de cambio no se afecte la calidad del servicio de gas y las condiciones de seguridad necesarias para evitar peligros para las personas o cosas.”<sup>72</sup>

El RSG, por su parte, establece que para tramitar las solicitudes de término de servicio, las empresas deben tener un formulario de “Término de Servicio de Gas”. La fecha de término solicitada debe ser al menos 15 días después de la solicitud.<sup>73</sup>

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

En este caso, al igual que en otros servicios como telecomunicaciones, se debiera disponer de facilidades para que las personas, independiente de su deuda, puedan cortar los servicios. Esto es especialmente sensible para consumidores que no tienen la posibilidad de pagar altas sumas de dinero, como lo señalado en el reclamo anterior, y donde producto de la mora las deudas aumentan sin poder terminar ese contrato.

## **6. Cambio fecha facturación:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

En este tipo de reclamos, los consumidores señalan que las empresas de forma unilateral y sin aviso previo realizan el cambio del día en que el consumo es facturado y con ello las fechas de vencimiento de la boleta. Esta situación si bien no hace incurrir al consumidor en costos reales, sí hace que exista un desajuste en la primera boleta y además implica un cambio en la planificación financiera de las personas, quienes señalan tener que incurrir en nuevas alternativas para poder solventar el cambio.

A esta situación las empresas señalan que es el mismo reglamento, en el artículo 44, quien autoriza la realización de este tipo de prácticas, por lo que dichas acciones se encuentran dentro del marco legal.

No obstante, es necesario considerar los costos de oportunidad asociados en los que debe incurrir el consumidor para hacer frente a esos cambios.

Ejemplo de esto es el siguiente reclamo:

<sup>71</sup> Artículos 29 y 29 bis de la LSG.

<sup>72</sup> Artículo 29 ter de la LSG.

<sup>73</sup> Artículo 82 del RSG.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 109 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*“Mi reclamo tiene que ver con la fecha de facturación, desde que comencé el servicio el vencimiento era el 18 o 21 de cada mes, de repente lo adelantaron 1 semana y venció el día 9, ahora lo adelantaron otra vez y vence el día 4 de diciembre, yo llame y exigí el cambio en la fecha de pago, lo cual se negaron dijeron que no se podía cambiar por que ellos habían variado fecha de toma de lectura, lo cual no me deja conforme por que si se adelanto la fecha me cobran lo mismo no por menos tiempo y este mes debo pagar una boleta en la quincena de octubre y la otra vence , el 4 diciembre. solicito la misma fecha de facturar de los días 21 de cada mes.”*

*¿Qué dice la normativa?*

Por lo general, la facturación del servicio de gas debe ser mensual (cada 27 a 33 días) o bimensual (cada 57 a 63 días). La empresa puede considerar otros plazos en la primera factura a un nuevo cliente, para adecuarse a la ruta de lectura, o si posteriormente cambia dicha ruta. En el último caso, debe dar aviso al consumidor del nuevo día de facturación en la última boleta o factura<sup>74</sup>.

En los mismos plazos debe realizarse la lectura del medidor por parte de la empresa, salvo que haya un acuerdo escrito para permitir un periodo mayor, con un límite de 6 meses. En estos casos, el plazo de facturación se mantiene, y el cobro se estimará según lo convenido por las partes o conforme al “Consumo Estimado” del artículo 48 del reglamento.<sup>75</sup>

### **7. Cobro en vivienda no habitada:**

En dicho caso, los consumidores señalan que las empresas envían facturaciones mensuales a viviendas que no se encuentran habitadas por un monto que no corresponde al consumo de una casa sin habitar. Frente a esto las empresas señalan, en primer lugar, que estas viviendas no poseen un acceso fácil hacia el medidor lo cual impide una correcta lectura del consumo de la vivienda. Esto implica que los lectores no pueden realizar correctamente el trabajo de medición debido a dificultades físicas, disposición del medidor u otros problemas físicos ajenos al control de la empresa. Por lo mismo, se señala que la ley permite realizar cobros basados en los consumos promedios de los últimos seis meses para luego realizar una corrección de los montos involucrados al momento de realizar una medición efectiva<sup>76</sup>. Esto se debe a que los medidores son colocados por las mismas empresas al momento de la construcción de la vivienda o por el cambio de proveedor de gas. Dicha instalación se realiza según las disposiciones del RIIMG. Por lo mismo, de existir impedimentos físicos y de accesibilidad para la lectura, son atribuidos a los consumidores, ya sea por otras instalaciones hechas por este, o por no permitir el acceso entre las horas determinadas por la ley.

<sup>74</sup> Artículo 50 del RSG.

<sup>75</sup> Artículos 44 y 50 inciso final del RSG.

<sup>76</sup> No obstante, el cálculo puede darse con otros procedimientos, que se explican en el apartado siguiente, en el Artículo 48 del RSG.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 110 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

No obstante, es necesario señalar que se incurre en riesgo frente al consumidor, por intereses, cobranzas y cortes de servicios y que realizar esos pagos por un servicio no consumido y facturado, a pesar de ser devuelto en notas de créditos, puede implicar el incurrir en costos de oportunidad y liquidez por parte del consumidor.

Ejemplo de esto es el reclamo, el que señala:

*“Consumidora indica que en septiembre de 2019 se corta suministro y a fines de septiembre paga suministro. Por parte de proveedor se toma mal estado de cuenta donde ahora se cobra 85.000 infracción por periodo entre septiembre y octubre donde por fiestas patrias no hubo residentes en domicilio. Normalmente cancela 35.000 infracción. No hay respuesta concreta por parte de proveedor por cobro excesivo. Con fecha 26 de diciembre se corta servicio por no pago a pesar de reclamos que consumidora ha ingresado sin respuesta”*

*¿Qué dice la normativa?*

En caso que la empresa no pueda efectuar la lectura del consumo de gas, debe dejar constancia de dicha situación y puede facturar provisoriamente conforme al “Consumo Estimado”, conforme el artículo 48 del RSG. Esta factura estimada puede darse por hasta 6 periodos mensuales, o 3 bimensuales. De no poder hacer lectura del medidor posterior a ese plazo, la empresa puede suspender el servicio<sup>77</sup>.

La estimación se realiza conforme alguno de los siguientes procedimientos: “a) Utilizando el promedio facturado en los seis meses anteriores a la última lectura del medidor o, a elección de la empresa, el consumo registrado para el mismo período del año anterior; b) Si no se cuenta con la información anterior, utilizando el promedio facturado en el mayor de los períodos menores de seis meses inmediatamente anteriores para el cual se cuente con información; y c) Si no se puede realizar lo anterior, utilizando los consumos tipos para consumidores de la misma categoría y zona tarifaria, pertenecientes al mismo período de facturación, publicados por la Superintendencia con datos provistos por las empresas.”<sup>78</sup>

Si en periodos posteriores a la facturación estimada, la empresa efectúa la lectura del medidor, debe realizar una reliquidación de los cobros por Consumo Estimado, abonando o cargando a las siguientes facturas la diferencia entre el consumo estimado y el consumo real consignado por el medidor, conforme el procedimiento de los artículos 51 y 52 del RSG.

#### g) Telecomunicaciones:

Respecto al mercado de Telecomunicaciones, el presente análisis de reclamos es enfocado, principalmente, en cuatro temas específicos: Cobros de precios superiores al contratado, cobros por servicios no contratados, barreras de salida y problemas en publicidades y ofertas.

<sup>77</sup> Artículo 48 y 75 del RSG.

<sup>78</sup> Artículo 48 del RSG.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 111 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

### 1. Cobro de un precio superior al contratado:

¿Qué reclaman los consumidores?

El principal problema, respecto a esta categoría, es que existen alzas en los cobros mensuales que no son comunicadas a los consumidores de forma transparente y clara.

*“El 22 de marzo de 2019 contratamos un tripack en Entel por un monto de \$ 31.990 + el arriendo de un decodificador por un monto de \$ 3.000, hasta la boleta de mayo de este año no hubo ningún problema, pero la boleta que vence el día 31 de mayo viene con un monto superior al que acostumbramos pagar \$ 43.987, al preguntar en Entel porque el cobro, nos indican que fue una promoción al momento de contratarlo, lo cual nunca fue informado a nosotros al momento de contratar el servicio (tengo la conversación con el ejecutivo por WhatsApp grabada), les indique mi problema y me dicen que no hay nada que hacer.”*

*“en el mes de febrero del año 2019 contrate un plan de \$12.000, sin embargo, en las boletas me aparecen cobros superiores de este valor por 25.000 aprox. En la sucursal me indican que este valor tendré que seguir pagando por dos meses más, situación que no corresponde ya que el plan es de \$12.000”*

*“Se realiza cobro indebido sobre plan de internet + tv, no se respecta contrato de \$29990 x 6 meses, se cobra valor de \$43590, en sucursal tienen otro contrato que tiene mi firma que yo no firme, la vendedora además falsifico mi firma.”*

Como contexto, gran parte de los reclamos recibidos en esta categoría están asociados a que, al momento de contratar un servicio, no informan el cambio en las condiciones de contrato al momento de finalizar la situación que originó la rebaja temporal en los precios, por lo que los consumidores posteriormente deben pagar por montos no informados con claridad.

¿Qué dice la normativa?

En telecomunicaciones existe libertad tarifaria, consagrado en el Art. 29 Inc. 1 de la ley 18.168, “Los precios o tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones y de los servicios intermedios que contraten entre sí las distintas empresas, entidades o personas que intervengan en su prestación, serán libremente establecidos por los proveedores del servicio respectivo sin perjuicio de los acuerdos que puedan convenirse entre éstos y los usuarios.”

### 2. Es cliente y objeta cobros por servicios no contratados:

¿Qué reclaman los consumidores?

Respecto a este análisis, consumidores y consumidoras objetan cobros que, en su relato, afirman no haber contratado. La mayoría de los casos asociados a este tema muestran una estructura similar a los reclamos utilizados para ejemplificar la categoría analizada.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 112 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*“Ayer al contactarme con DIRECTV me encontré con un cobro desde el mes de noviembre un pack no contratado de 8390 llamado HOTPACKS 2 CANALES. Ellos argumentaron que no se podía hacer la devolución. Ellos me dicen que yo hice este requerimiento el 28 de noviembre del 2018. yo no hice ese cargo y por último revisando mi parrilla de mi televisor estos canales tampoco están habilitados lo cual es para mayor molestia. xxxxx es el número de reclamo interno hecho hoy 9 de mayo”*

*“hace 3 meses que me están cobrando un adicional de 2990 en mi cuenta del plan que mantengo valor 14990, el cual llamo a la empresa y me indican que es por un servicio que yo contrate, lo cual nunca he contratado nada adicional al plan que mantengo.”*

*“Me aparece unos cobros adicionales a mi plan 2 meses seguidos 10/03/20, 1.980 pesos y 08/04/20, 3.960 pesos, que indica en el ítem cargos adicionales, suscripción de contenidos, el cual no he realizado, además trato de contactarme con la empresa y no es posible hablar con una ejecutiva. También fui a una sucursal y estaba cerrada hasta nuevo aviso por el tema del Covid 19. Además, me parece muy extraño este cobro adicional y que no detallan de que se trata en la cuenta, he comentado este problema con otras personas y les ha pasado lo mismo, cobros abusivos sin detalle. Este reclamo complementa el anterior NR2020W3626380, ya que 2 meses me están haciendo estos cobros.”*

*“tengo un plan \$9.990, pero me adicionan cobros por bolsas que no contrate, cobros por Google, y no acepta nunca hacer los descuentos. según contrato, puedo solicitar hasta tres prorrogas en el año (5 días cada una) y ahora necesite pedir una, pues pago mis servicios en efectivo, por malas experiencias anteriores, y me dicen que las ocupe todas, cuando no he solicitado ninguna este año 2020. esto me daba plazo desde el 21.04 al 26 de abril, les explique que tengo un caso Covid -19 positivo, estoy en cuarentena obligatoria y aun así me lo negaron.”*

*¿Qué dice la normativa?*

En estos casos la normativa señala que los consumidores deben realizar el reclamo respectivo ante la compañía correspondiente, la que tendrá un plazo de 20 días hábiles para contestar el reclamo. De igual manera pueden realizar el reclamo ante SERNAC o directamente ante la SUBTEL.

Las normas que amparan la ilegalidad de este tipo de cobro es todo el ordenamiento jurídico, desde principios generales hasta la LPDC.

En ese sentido, hay diversas sentencias que obligan al pago de multas a las empresas por este concepto.

### **3. Barreras de salida:**

*“Quiero terminar mi contrato con DIRECTV. Me es imposible contactarme telefónicamente pues al parecer, por ser cliente post pago y a la vez prepago, al ingresar mi Rut me deriva automáticamente a la sección de prepago haciendo imposible contactarme con un ejecutivo. A través de la página web, no se encuentra opción para acabar con el plan. No existen sucursales físicas a la cual pueda acudir.*

112

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 113 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*Para evitar cobros indebidos, caduque el pago automático bancario, a la espera de que se comuniquen conmigo.”*

*“Quise dar de baja mi trio hogar que no he ocupado desde diciembre con el comprobante de solicitud de cedula de identidad ya que lo perdí para que no me sigan cobrando más y me dijeron no se podía sin la cedula física. Solicite entonces que no me siguieran cobrando más días y también respondieron que no se podía. No hay tráfico de datos ya que no he ocupado el servicio hace al menos 60 días y no me dan la posibilidad de frenar el gasto. Antes había solicitado la posibilidad de traslado de domicilio y me respondieron luego de que yo personalmente pregunte a través de un correo electrónico, tardíamente que no era factible. Deseo que no me hagan más cobro al menos desde hoy. Muchas gracias.”*

*“Hola, hace un mes aproximadamente solicite terminar el contrato, porque había realizado reclamos anteriores los cuales no fueron solucionados por que el motivo era malos ingresos de información por parte de los ejecutivos, pongo por ejemplo malas direcciones, por lo tanto no recibía soluciones a tiempo mejor dicho nunca, así es que pedir la anulación del contrato y pregunte si debía cancelar a futuro algún dinero y me dijeron que no, solo debía cancelar el último mes y nada más, hoy me encuentro con la sorpresa que me llega una boleta y no sé si me seguirán cobrando después de esto necesito claridad en esto ya que no me parece correcto la poca transparencia, tampoco he recibido confirmación del término del contrato, he buscado la forma de ponerme en contacto con Movistar vía teléfono, pero esta vía lo impide ya que no veo voluntad de ningún ejecutivo para solucionar este problema solo responden a llamados comerciales que implique vender producto.”*

*¿Qué dice la normativa?*

Se entiende por barreras de salida aquellas acciones, omisiones, disposiciones o cláusulas contractuales que impidan o dificulten al consumidor ejercer el término anticipado de un contrato de servicios.

Hay que recordar que los contratos de telecomunicaciones, son contratos de adhesión, que son aquellos cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.

Al respecto, el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones (RST)<sup>79</sup> establece que “Las acciones necesarias para el término y/o modificación del contrato por el suscriptor no podrán ser más gravosas que las requeridas para la contratación del servicio correspondiente”<sup>80</sup>. Además, “los proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán realizar acciones que dificulten el término del contrato”<sup>81</sup>.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

<sup>79</sup> Decreto N° 18 de 2014 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

<sup>80</sup> Artículo 15 D del RST.

<sup>81</sup> Artículo 26 n°2 del RST.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 114 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Respecto a este tema, los casos recibidos describen una infracción al artículo 26 del RST, donde se dispone que el suscriptor puede poner término al contrato de servicio en todo momento, notificando al proveedor de servicios, el que deberá poner término dentro del plazo de 1 día hábil a contar del requerimiento. Sin embargo, la dificultad para realizar esta acción debido a las derivaciones (ya sea de sucursales o comerciales) que se realizan internamente en las empresas de telecomunicaciones, dan origen a los reclamos señalados anteriormente.

Este tema ya ha sido estudiado previamente por SERNAC<sup>82</sup>, generándose una plataforma denominada “Me Quiero Salir” que permite terminar los contratos de una forma más expedita a partir de una intermediación del Servicio.

#### **4. Promociones y ofertas:**

*“Me llaman a mi número de teléfono indicando que tienen una oferta donde se hacen una rebaja de plan según un estudio realizados por ellos y me ofrecen que el plan quedaba en 20.990 con un móvil costo cero por 18 meses y una vez pasado esa fecha mi plan quedaría en 14.990. Al llegar la cuenta del mes de septiembre sale el cobro del arriendo del equipo a lo cual llamo solicitando al servicio al cliente desconociendo lo indicado inicialmente, solicito la grabación la cual nunca tuve respuestas volviendo a llamar a servicio cliente indicando que la grabación no existe, vuelvo a levantar un reclamo con Don Pedro Oros el 30/09/2019 (N xxxxx) sin tener respuesta.”*

*“Se realiza contrato por plan de 600 megas de velocidad de internet, y en la práctica solo llegan 350 megas de velocidad como máximo. Además, el contrato indica que después del tercer mes se cobran aproximadamente \$60.000 de mensualidad, antes de eso la promoción es de \$43.000 hasta el tercer mes, y estos comenzaron a cobrarse a partir del primer mes. No existen cláusulas de ningunead tipo en la página que indiquen casos contrarios.”*

*“A propósito de la crisis que atravesamos, es que en el mes de marzo se solicita a la empresa Entel la rebaja del plan de datos y telefonía, los cuales serían a contar del próximo mes o sea abril, esto no ha sido efectivo, he llamado en reiteradas ocasiones y no hay un teléfono al cual hacer reclamos, solo una contestadora, me están cobrando el plan actual y no el plan con disminución esto sería 6990 telefonía, datos 2990.”*

*“Consumidor llama al proveedor el día 15, debido al alto valor en su servicio. El proveedor le informa los cobros a realizar, entre los que esta FOX Sport, el que fue ofrecido por una duración de 3 meses gratis finalizando la promoción 31 de julio. El proveedor había comenzado a cobrar el valor del canal al 50% antes de finalizar lo ofertado. Consumidor debido a la epidemia y en vista que su servicio aparece contratada telefonía, sin ser esta utilizada jamás, solicito al proveedor una rebaja en su plan, quedando este solo en un dúo, pero conforme lo ofertado al valor actual que cancela solo se le rebajaría \$1.000, de su plan actual disminuyendo el servicio de Internet. Esto debido a que el proveedor eliminaría las contenciones que mantiene a la fecha. Lo que no lo convendría, además de*

<sup>82</sup> Barreras de Salida en Servicios de Telecomunicaciones <https://www.sernac.cl/portal/619/w3-article-57783.html>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 115 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*que servicio de Internet a pesar de ya haber recibido una visita técnica es intermitente. Sin ofrecer ninguna solución ni contención alguna al consumidor, por lo que evalúa cambiarse de proveedor”*

*¿Qué dice la normativa?*

No hay regulación especial en esta materia, por lo que se aplican las normas de la LPDC sobre promociones y ofertas. En este sentido, son infracciones a dicha ley los mensajes publicitarios que inducen a error sobre distintos aspectos del bien o servicio, entre los cuales se encuentra la tarifa del servicio y su forma de pago<sup>83</sup>. En estos casos, procede una multa de hasta 1500 UTM, o hasta 2.250 UTM si es sobre cualidades que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente<sup>84</sup>.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

Para lograr la disminución, tanto en los reclamos asociados a estos ámbitos como en las asimetrías de información respecto al mercado, sería importante:

- Al momento de contratar un servicio, informar todos los cobros que serán realizados durante cierto período de tiempo posterior a la suscripción, además de transparentar respecto a los servicios que se incluyen, con un contrato de telecomunicaciones firmado por el usuario y/o con contratos que el consumidor pueda revisar posteriormente (impresos o vía digital).
- De forma similar al punto anterior, al momento de contratar un servicio en calidad de promoción u oferta, además de informar los cobros asociados tanto dentro de la promoción como posterior a ésta, debiera generarse una regulación en este mercado que obligue a las empresas a validar las alzas de las promociones contratadas antes del mes en que éstas se hagan efectivas. Si estas validaciones (respaldadas vía digital o física por el consumidor) no son realizadas, entonces se debe mantener la promoción o terminar con el servicio contratado, pero no generar aumentos de cobros sin que los consumidores estén plenamente informados al momento en que se vaya a generar dicha alza.

### **6.3.3. Síntesis de los principales problemas y recomendaciones del mercado relacionado a cobros:**

Los principales problemas de los consumidores con las empresas de servicios básicos son variados, sin embargo, es posible identificar algunas similitudes entre servicios. Un problema transversal, y más frecuente, es el aumento del consumo mensual de forma injustificada según el consumidor. El segundo problema que es frecuente entre los consumidores, son aquellos relacionados con el medidor y las responsabilidades condicionadas que existen por parte de las empresas. Estos son problemas frecuentes, que pueden tener varias causas, las cuales deben ser analizadas por los organismos reguladores con un foco pro-consumidor que no inhiba (a partir de altos costos de

<sup>83</sup> Artículos 28 y 28 A de la LPDC.

<sup>84</sup> Artículo 24 de la LPDC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 116 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

reparación) a las personas a poder arreglar las fugas de servicio o problemas que puedan existir con la medición de sus servicios.

Como ya se ha señalado, la pandemia y las medidas de aislamiento en los hogares provocó una serie de cambios tanto para los consumidores como para las empresas. Estas últimas tuvieron que tomar medidas especiales para seguir realizando sus labores, en especial la toma de lectura de los medidores. Dado que esta no se pudo realizar durante algunos meses, aplicó la normativa que permite a las empresas realizar un promedio de los consumos derivado en un aumento de los reclamos. Sin embargo, dicha medida generó cobros más altos de lo normal y reclamos por parte de los consumidores. En este sentido, si bien esto fue corregido temporalmente por los legisladores al permitir que no se corten los servicios en este periodo de pandemia, es necesario favorecer las correcciones de las lecturas dentro del mismo mes de realizado el cobro porque muchas familias no tienen las condiciones para pagar una suma alta en un mes determinado y luego tener notas de crédito (nuevamente falta una regulación pro-consumidor en esta línea).

A modo de resumen, se presenta la siguiente matriz que tiene como objetivo asociar las problemáticas investigadas y, de acuerdo a los reclamos existentes, verificar en qué servicios básicos se pudieron detectar.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 34. MATRIZ DE DETECCIÓN DE PROBLEMAS DE CONSUMO - COBROS**

Problema de consumo	Agua Potable	Electricidad	Gas domiciliario	Telecomunicaciones
1. Aumento del consumo mensual (alza injustificada).	X	X	X	X
2. Responsabilidad sobre el estado del medidor.	X	X	X	
3. Cobros proporcionales por la no toma de lectura del medidor.	X	X	X	
4. Cobro adicional por servicios no contratados		X		X
5. Problemas de pago (no gestionados o con la app)			X	
6. Barrera de salida			X	X
7. No cumplimiento de ofertas y/o promociones.			X	X
8. Cambio de la fecha de facturación			X	
9. Cobros por el uso del alcantarillado y tratamiento de las aguas residuales.	X			
10. Cobros duplicados		X		

A modo de síntesis y profundización de algunas de las recomendaciones asociadas a los problemas, se presenta la siguiente matriz

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Tabla 16. RECOMENDACIONES PARA PROBLEMAS DE CONSUMO COBROS**

Problema de consumo	Recomendaciones
1. Aumento del consumo mensual (alza injustificada).	<p><b>Agua potable, electricidad y gas:</b> Uno de los principales problemas que enfrentan los consumidores que reclaman una “alza injustificada” es la información que les proporciona la empresa en la boleta o factura. Debiese desglosar más puntualmente cada ítem sobre todo en los cobros proporcionales que se ha afectado en pandemia. Además del aviso que debe proporcionar la empresa al detectar un sobreconsumo del suministro debiese ser en dos boletas anteriores a la que se cobre, para que el consumidor pueda tomar las medidas necesarias para sortear dicho sobreconsumo, ya sea debido a una fuga del suministro o por el mayor uso del suministro.</p> <p><b>SSBB en General:</b> Al menos una vez al año todas las empresas debiesen establecer en un boletín o documento anexo a la boleta, la fórmula que se ocupa para determinar el consumo en los próximos 12 o 18 meses.</p> <p><b>SSBB de telecomunicaciones:</b> se realiza el reclamo ante la compañía, y luego ante SUBTEL. Las compañías, al momento de que el consumidor realice el reclamo de facturación correspondiente, siguen cobrando por el servicio mal cobrado. Este punto se debiese modificar, a fin de que este cobro se paralice o se postergue hasta la resolución del reclamo.</p>
2. Responsabilidad sobre el estado del medidor.	<p><b>SSBB de Agua y Electricidad:</b> Si bien hay normativa relacionada a la materia y que regula cuando la empresa o el consumidor responden sobre el estado de los medidores, la investigación que se lleva a cabo para determinar la responsabilidad es la que se debiese modificar, puesto que podrían ser dos entes diferentes, uno que se dedique a investigar y aportar los antecedentes y otro que determine de quién es la responsabilidad del desperfecto del medidor. Este último se recomienda que pudieran ser las Superintendencias. En cuanto a quién va a costear los costos del desperfecto, este será determinado en los resultados que arroje la investigación, procurando tener todos los antecedentes que acrediten la responsabilidad del consumidor y una especial consideración por los consumidores hipervulnerables.</p> <p><b>SSBB de Gas:</b> la normativa en esta materia señala que será de cargo del consumidor, el mantenimiento, sea reparación o revisión, cuando el deterioro en las instalaciones sea consecuencia del desgaste natural que provoca el uso regular del empalme, los medidores, los tanques o sus accesorios. En ese sentido, se podría modificar que este mantenimiento sea cargo del proveedor, teniendo presente que, dándole un uso</p>

118

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	<p>adecuado a estos artefactos, se desgasten, no siendo responsabilidad del consumidor, sino que del paso del tiempo.</p>
<p>3. Cobros proporcionales por la no toma de lectura del medidor</p>	<p><b>SSBB de agua, electricidad y gas:</b> Si bien la normativa indica que se deben considerar los últimos 6 meses efectivamente facturados, esta debe ser revisada para que el cálculo sea más cercano a la realidad del consumo (consumos de verano e invierno son diferentes). Asimismo, se debiera mejorar la información hacia el consumidor (la normativa no hace referencia a los términos utilizados y los avisos que podrían hacer las empresas a los consumidores). Se recomienda 1) Incluir en la boleta la fórmula de cálculo, consumo realizado (m3, watts, gas), valor del consumo, meses considerados. 2) Estandarizar conceptos de la boleta y explicarlos, 3) Incluir los períodos en que la lectura no ha sido presencial (efectiva), 4) Informar cuando se reanudó la toma de lectura presencial.</p>
<p>4. Cobro adicional por servicios no contratados</p>	<p><b>SSBB en general.</b> La recomendación a los consumidores es que, cuando se detecte este tipo de problemas es que se reclame directamente a la empresa. Si la empresa considera que el cobro está bien efectuado y no está conforme con la respuesta, siempre están los organismos que velan por el cumplimiento de las normas, prejudicialmente se puede reclamar ante las superintendencias o ante el Servicio Nacional del Consumidor que podrá mediar entre ambas partes. Sin perjuicio de ello, siempre podrá ser dirimido el conflicto ante un Juez. Cada servicio básico está sujeto a un contrato la cual no puede ser alterada ni modificada de manera unilateral.</p> <p>Se recomienda que se indique en la boleta, la fecha en la cual se contrató el servicio (en un paréntesis al lado del indicador que detalla el cobro).</p> <p>Ej. Seguro contra incendios (Con fecha de Contrato: 20-Nov-2019) prima: \$XX.XXX.-</p> <p><b>SSBB Telecomunicaciones:</b> en el caso de cobro del cargo fijo cuando el servicio está suspendido por no pago de la cuenta, según el Reglamento de Servicio Público Telefónico el corte de servicio telefónico impide realizar cualquier tipo de comunicación a través la de línea telefónica o móvil. En el caso de la telefonía local, se continuará devengando el cargo fijo mensual por línea telefónica, es decir, que a pesar de encontrarse sin suministro por no pago de la cuenta, el usuario debe seguir pagando el cargo fijo mensual.</p>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 120 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

	<p>Para el resto de los servicios de telecomunicaciones, la normativa del ramo no señala nada explícito. Por lo anterior, en este ámbito rigen supletoriamente las disposiciones de la Ley del Consumidor que le sean aplicables. Esto es, que no debe cobrarse un servicio que no ha sido prestado.</p> <p>Si el usuario no está conforme con la conducta de la compañía en este aspecto, tiene el derecho de efectuar un reclamo en contra de la empresa telefónica amparado en el Reglamento Sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.</p> <p>En este sentido, la recomendación es que se utilice el mismo criterio en caso de suspensión de servicios por no pago, en donde al ser suspendido, se sigue cobrando el cargo fijo en el caso de telefonía local, a contrario sensu del resto de servicios de telecomunicaciones. El criterio más pro consumidor es el segundo mencionado.</p>
5. Problemas de pago (no gestionados o con la app)	<p><b>SSBB Gas:</b> Se recomienda unificar el criterio sobre el restablecimiento de la prestación de servicio, cuando el pago se haga en otro lugar que no sea en oficinas comerciales de la empresa, ya que cuando el pago se hace en oficinas comerciales, la reposición de servicio es en el plazo de 24. En caso contrario, la reposición será de 24 horas desde que la empresa reciba la suma adeudada.</p>
6. Barreras de salida	<p><b>SSBB Gas:</b> En el Art.26 del Reglamento de Servicio de Gas de Red, se establece una cláusula penal que debiera ser ajustada:</p> <p><i>Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel podrán exigir a los Consumidores de dudosa solvencia, o a propietarios de instalaciones de funcionamiento temporal o a establecimientos que por su naturaleza están expuestos a ser clausurados por la autoridad, una garantía que no exceda el monto de consumo probable de tres meses, cuyas condiciones y plazo serán determinados en el contrato de Servicio de Gas señalado en el artículo 24 anterior. Esta garantía podrá ser exigida en casos tales como que un Cliente o Consumidor solicite la reposición del suministro que le ha sido suspendido por mora dos veces en un lapso de doce meses, en cuyo caso dicha garantía no exime al Cliente o Consumidor del pago de las facturas o boletas en mora más los intereses corrientes y otros cargos que correspondan, o cuando las instalaciones del Cliente o Consumidor funcionen por menos de un año y se prevea su desmantelamiento o traslado al término de su funcionamiento.</i></p>

120

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 121 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

	<p><i>Si el Consumidor creyere que la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel no tiene derecho a exigirle garantía, o considere excesiva la exigida, podrá reclamar a la Superintendencia.</i></p> <p><i>La garantía deberá permanecer en poder de la respectiva empresa hasta que proceda a hacerla efectiva o restituirla y no podrá ser retenida por más de un año de iniciado el Suministro de Gas.</i></p> <p><i>En caso de mora en el pago de los servicios, la empresa podrá aplicar en este pago todo o parte de la garantía y exigir que ésta se reintegre, sin perjuicio de los demás derechos que le competen.</i></p> <p>Como recomendación, se debiera equipar a lo que sucede con otros servicios básicos, que, por esa misma naturaleza, no mantienen este tipo de cláusulas, en donde se castiga a los consumidores morosos. Por ejemplo, en telecomunicaciones, si el consumidor no paga el servicio de telefonía, no hay sanciones por este incumplimiento. Hay una excepción en el caso de establecer como una especie de cláusula penal el pago de remanentes en caso de querer finalizar el contrato, cuando hay un equipo en arriendo. Pero por regla general no hay sanción al respecto.</p> <p><b>SSBB Telecomunicaciones:</b> recomendación ya se encuentra concretada con el “Me quiero salir”.</p>
7. No cumplimiento de ofertas y/o promociones.	<p><b>SSBB en general:</b> No se puede olvidar que los contratos suscritos por las empresas de SSBB con los usuarios no pueden sufrir variaciones de manera unilateral, por cuanto si el contrato se suscribió o se realizó una compra con una oferta o promoción, debe respetarse dichas condiciones. Las ofertas y promociones tienen que tener en un lugar visible a todo público su fecha de vigencia y condiciones, si nada dice se entiende que aún está vigente al momento de suscribir el contrato o de haber realizado la compra. El no cumplimiento de estas condiciones (oferta o promoción) facultan al consumidor a reclamar ante el SERNAC y/o también iniciar un litigio en los Juzgados de Policía Local por vulneración a los derechos del consumidor.</p> <p><b>SSBB de Gas y Telecomunicaciones:</b> no existe regulación especial en la materia, se aplican normas de la LPDC. se debiera, crear un marco jurídico en donde se apliquen mayores sanciones en relación con este SSBB.</p>
8. Cambio de la fecha de facturación	<p><b>SSBB de Gas:</b> el cambio de fecha de facturación puede ser de mensual a bimensual y viceversa, en este sentido, la generación de nuevas fechas de facturación a decisión del consumidor, permitiría que estos paguen cuando tengan los recursos.</p>

121

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 122 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

9. Cobros por el uso del alcantarillado y tratamiento de las aguas residuales	<b>SSBB de Agua potable y Alcantarillado:</b> Se recomienda para brindar mayor información y transparencia a los consumidores que se informara la fórmula que se utiliza para el cálculo de estos de estas prestaciones de Servicios Sanitarios. Del mismo modo que se recomienda anteriormente, al menos una vez al año todas las empresas deberían establecer en un boletín o documento anexo a la boleta, la fórmula que se ocupa para determinar el consumo de estos servicios para los próximos 12 o 18 meses.
10. Cobros duplicados	<b>SSBB en general:</b> si bien los consumidores indican que es un cobro duplicado, es posible categorizar este problema como “alza injustificada”. La causa de este problema es debido a la falta de información por parte de las empresas hacia los consumidores. Debido a la causa, se recomienda a las empresas desglosar con mayor detalle la información en la facturación o boleta (periodo de facturación, forma del último pago, monto del último pago, periodo correspondiente al último pago, etc.). Esto, con el fin de que el consumidor cuente con más información y pueda por sí mismo aclarar los cobros realizados.

Fuente: Elaboración propia.

#### **6.4. Parte II. Problemas de cortes de servicio, compensaciones e indemnizaciones**

Un segundo grupo común de reclamos que se presentan en los servicios básicos, tiene relación con los problemas de cortes de servicio, compensaciones e indemnizaciones asociadas para los consumidores.

En esta sección se realiza un análisis de los indicadores de cortes de servicio que han proporcionado las empresas o que se ha podido recabar de las plataformas de las agencias reguladoras, se analizan de forma cualitativa los reclamos más representativos que ingresan al SERNAC por este motivo, se describe qué indica la normativa al respecto y se plantean recomendaciones que pudieran permitir disminuir los reclamos cuando sea pertinente.

Asimismo, dada la diversidad de regulación y lo complejo que puede ser para los consumidores conocer a cabalidad sus derechos en esta índole, se analizan los tipos de cortes, compensaciones y se presentan flujos de información para que los consumidores puedan tener conocimientos de los procesos para la reclamación de compensaciones, como productos adicionales e independientes que pueden ser dispuestos a la ciudadanía.

##### **6.4.1. Indicadores de suministro proporcionado por empresas de servicios básicos:**

En el presente apartado se profundiza sobre los indicadores de los diversos servicios básicos. Los indicadores son instrumentos para proveer información que deben ser medibles. Nos permite

122

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

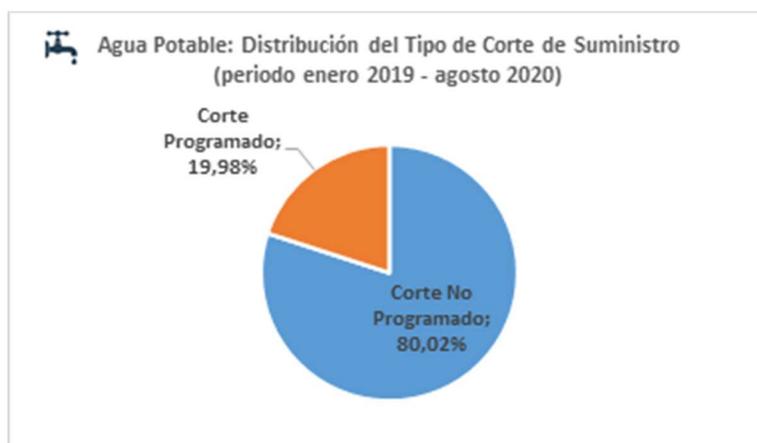
conocer información sensible del desempeño de un proceso, en este caso de los distintos suministros de servicios básicos. Los indicadores tienen como principal función señalar datos, procedimientos a seguir, fenómenos y situaciones específicas.

Aun cuando no se pudo tomar el mismo periodo para todos los servicios básicos por la disponibilidad de información y la falta de respuesta de varias empresas que fue solicitada por SERNAC mediante oficio en dos ocasiones. Para fines de claridad, se indica el periodo considerado para los análisis de cada servicio básico.

a) Indicadores de Agua potable:

En el periodo enero 2019 – agosto 2020 las empresas sanitarias<sup>85</sup> registraron 12.284 eventos donde se cortó el suministro. Del total de eventos ocurridos, el 80% fue declarado por las empresas como Corte no programado. Del 80% de los cortes no programados, el 34% corresponde a la empresa ESSAL, seguido de ESSBIO.

**Figura 35: DISTRIBUCIÓN TIPO DE CORTE AGUA POTABLE**

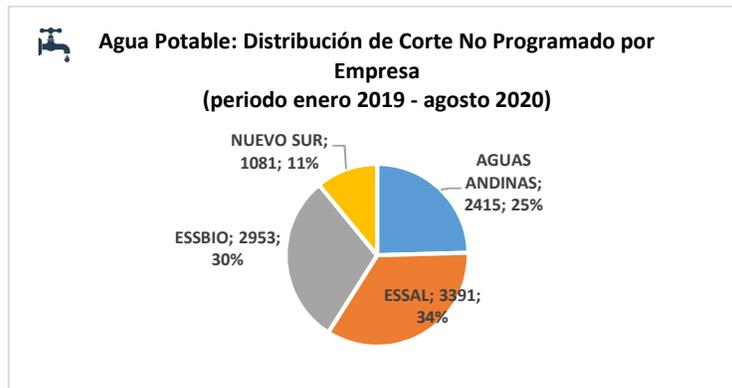


Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas mediante oficio

<sup>85</sup> Sernac oficio a siete empresas sanitarias: Aguas Andinas, Essbio, Essal y Nuevo sur respondieron a la solicitud de información. Las empresas Aguas del Valle, Esva y Aguas Araucanía no respondieron y/o no enviaron la información.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

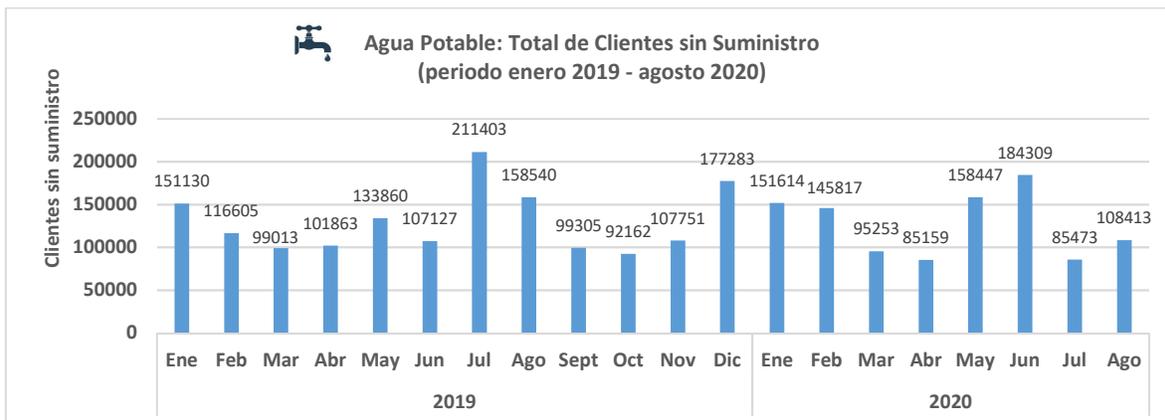
**Figura 36: DISTRIBUCIÓN CORTE NO PROGRAMADO AGUA POTABLE**



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas mediante oficio

En el periodo estudiado, un total de 2.570.527 clientes se han visto afectados por los cortes de agua potable. Se observa un *peak* en julio de 2019, producto del corte masivo que afectó a Osorno que duró más de 7 días, donde la empresa de suministro responsable fue ESSAL.<sup>86</sup> Si se compara el primer semestre de ambos años, se observa un aumento del 15% en los cortes de suministro de 2020 respecto de 2019.

**Figura 37: TOTAL CLIENTES SIN SUMINISTRO AGUA POTABLE**

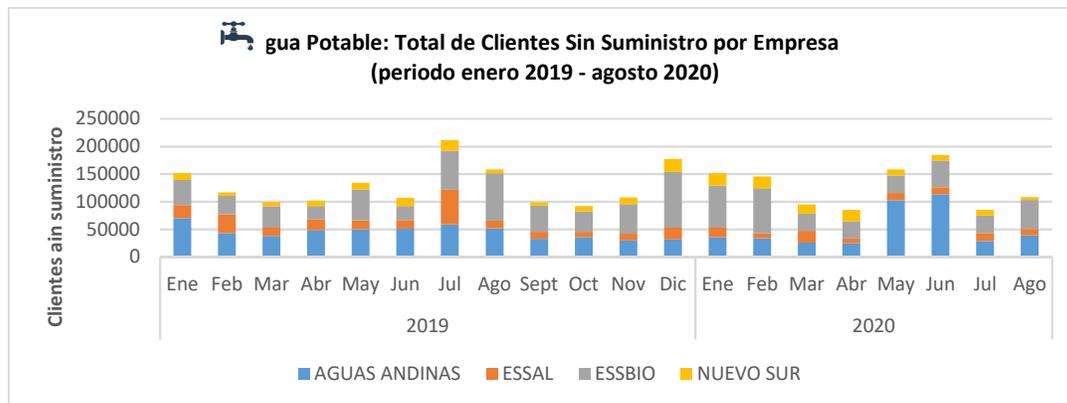


Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas solicitada por SERNAC mediante oficio

**Figura 38: TOTAL CLIENTES SIN SUMINISTRO POR EMPRESA DE AGUA POTABLE**

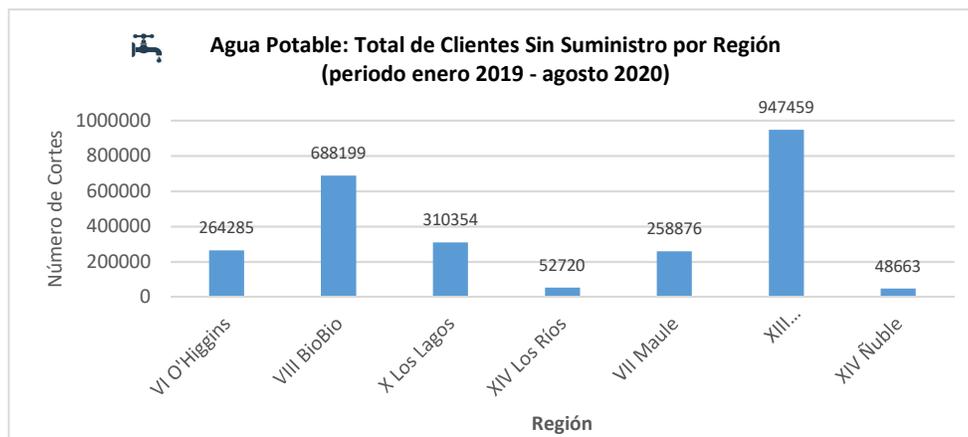
<sup>86</sup> Fuente: Página Web Diario La Tercera. Histórica multa a Essal por corte de agua en Osorno. Publicada: 12 de agosto de 2020 09:14 PM. Visitada con fecha: 23.07.2021. Recuperada de: <https://www.latercera.com/pulso/noticia/regulador-curso-historica-multa-a-essal-por-corte-de-agua-en-osorno-y-firma-estudia-apelar-la-sancion/KTHZBMVV/MRH7XBV5B7KT15NBK4/>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas solicitada por SERNAC mediante oficio. En el siguiente gráfico, se observa el número de clientes afectados por cortes de servicio de agua potable por región. La región metropolitana junto con la región del Biobío son las regiones con más clientes afectados superando los 500 mil.

**Figura 39: TOTAL DE CLIENTES SIN SUMINISTRO DE AGUA POTABLE POR REGIÓN**



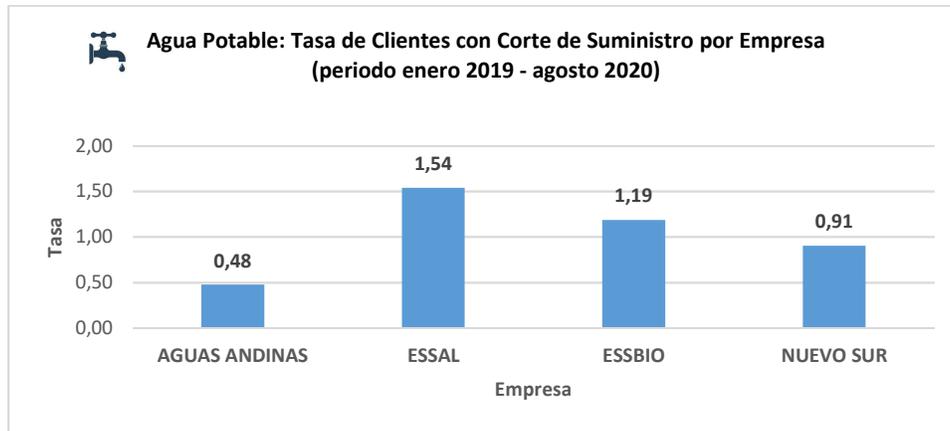
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas solicitada por SERNAC mediante oficio

A continuación, se comparan las empresas sanitarias por el número de clientes afectados. Para eso se utilizó una tasa que se calculó mediante el número de clientes afectados sobre el total de clientes de la empresa<sup>87</sup>. Si este indicador es mayor a 1 indica que algunos clientes se vieron afectados más de una vez. Ese es el caso de ESSAL y ESSBIO donde la tasa es 1,54 y 1,19 respectivamente. En el caso de Aguas Andinas, el número es inferior a 0,5.

**Figura 40: TASA DE CLIENTES CON CORTE DE AGUA POR EMPRESA**

<sup>87</sup> El número de clientes de cada empresa se obtuvo del Informe de gestión de la SISS 2019.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas solicitada por SERNAC mediante oficio

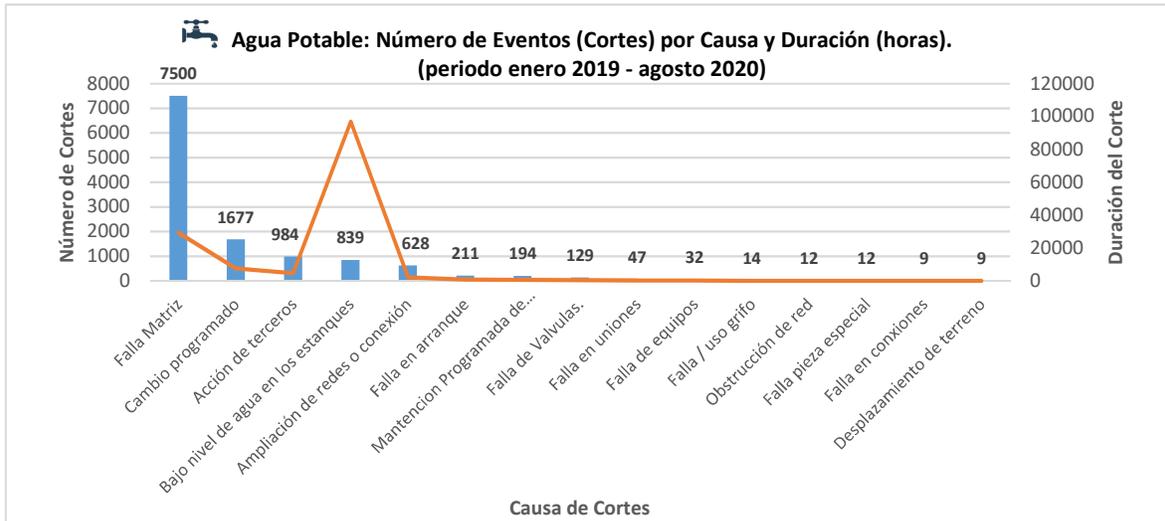
En el caso del agua potable las causas de los cortes son variadas, sin embargo, el más común es la denomina “falla de matriz”. Se entiende por matriz de agua potable la tubería del sistema de agua potable, que transporta este líquido para el consumo humano a cada una de las viviendas<sup>88</sup>. En el periodo enero 2019 – agosto 2020, la Falla de matriz fue la causa más común que provocó un corte de servicio, representando el 61% del total de las causas. El segundo motivo informado por las empresas sanitarias fue un Cambio programado (14%) y Acción de terceros (8%).

En cuanto a la duración de los cortes de servicio, se observa que, si bien la falla de matriz es la causa más común de corte, no es en este tipo de eventos donde los cortes son de mayor duración. La causa que genera un mayor número de horas sin suministro de agua potable es bajo nivel de agua en los estanques. La causa bajo nivel de agua en los estanques hace referencia a una falla que ocurre en la etapa de distribución, donde por una sobre demanda como un incendio o corte de energía prolongado, los estanques donde se almacena el agua para su distribución no cuentan con un volumen de agua suficiente para cubrir esos escenarios.

<sup>88</sup> Fuente: Página Web Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS). Manual de inundaciones de la Superintendencia de Servicios Sanitarios. p7. Visitada con fecha: 23.07.2021. Recuperada de: [https://www.mop.cl/CentrodeDocumentacion/Documents/Aguas%20y%20Recursos%20Hidricos/Manual\\_Inundaciones\\_SISS.pdf](https://www.mop.cl/CentrodeDocumentacion/Documents/Aguas%20y%20Recursos%20Hidricos/Manual_Inundaciones_SISS.pdf)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 41: NÚMERO DE CORTES DE SERVICIO DE AGUA Y DURACIÓN**

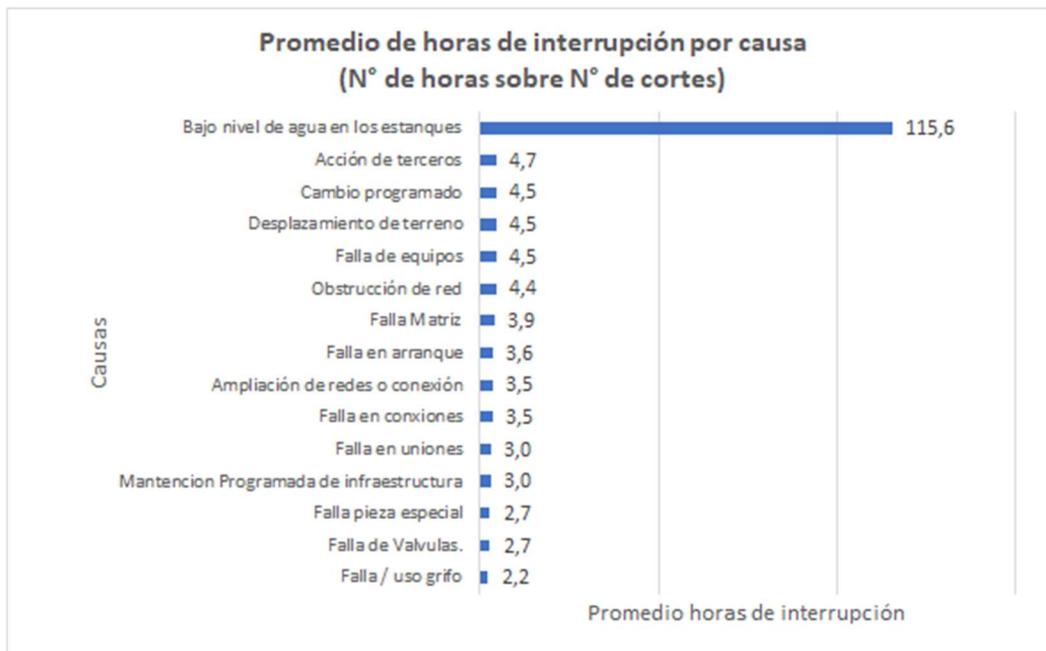


Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas solicitada por SERNAC mediante oficio

Como ya fue mencionado, el bajo nivel del agua en los estanques es la causa que, en promedio, genera mayor tiempo de interrupción del servicio, equivalente a casi 5 días sin suministro.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 42: PROMEDIO DURACIÓN CORTE AGUA POTABLE**

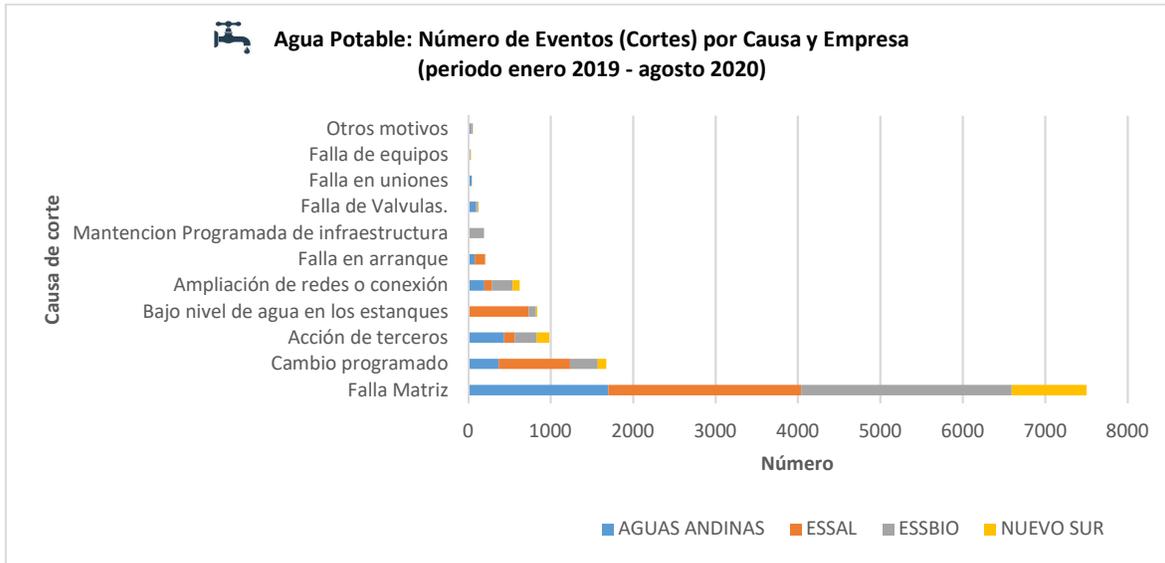


Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas solicitada por SERNAC mediante oficio

Si se observa las causas por empresa, se aprecia que la “Falla de matriz” es una causa de corte frecuente en las empresas Essbio y Essal (34% y 31% respectivamente). En cuanto a la causa que produce cortes de suministro más prolongados para los clientes, “Bajo nivel de agua en los estanques”, es la empresa Essal la que tiene la mayor proporción de eventos de este tipo.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 43: DISTRIBUCIÓN CORTES AGUA POTABLE POR EMPRESA**



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas solicitada por SERNAC mediante oficio.

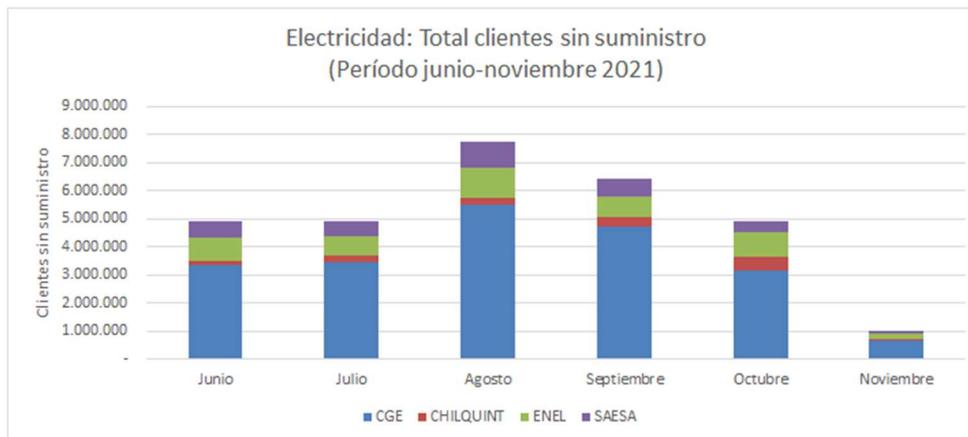
b) Indicadores de Electricidad:

Para este servicio básico, cuyo período va desde el 11 de junio de 2020 a 7 de noviembre de 2020, se registraron 29.880.463<sup>89</sup> clientes sin suministro pertenecientes a las empresas CGE, Chilquinta, Enel y Saesa. Se observa un peak el mes de agosto, donde 7.729.159 hogares fueron afectados, siendo principalmente clientes de CGE.

<sup>89</sup> Corresponde al número de clientes sin suministro durante todo el periodo de las empresas con mayor cuota de mercado. Si un cliente está afectado por más días, se considera como un cliente distinto.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

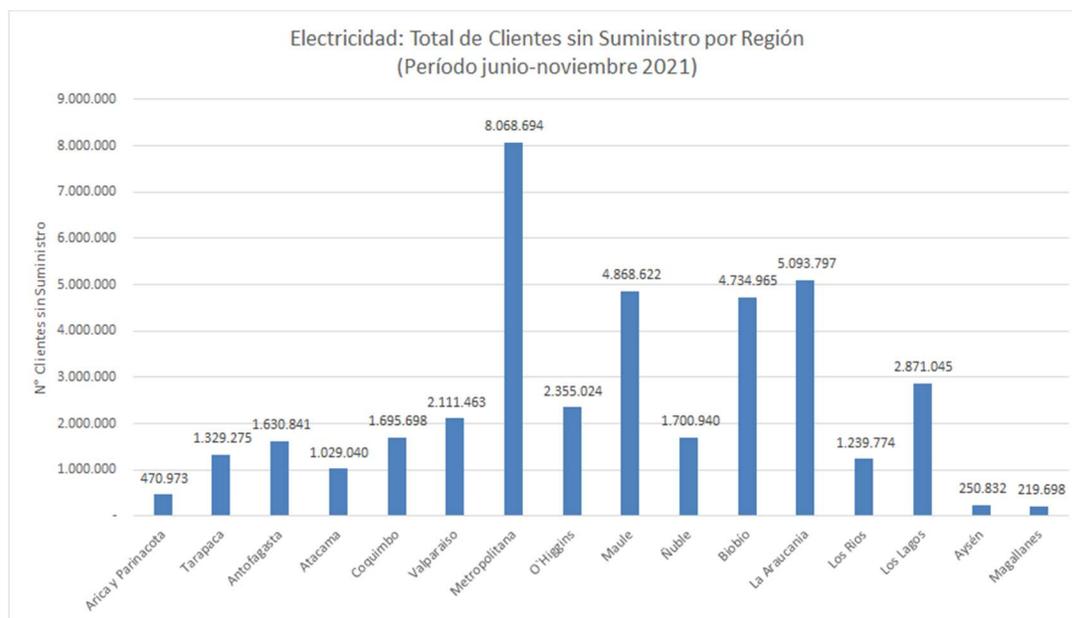
**Figura 44: NÚMERO DE CLIENTES SIN SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD POR MES**



Fuente: Elaboración propia con base en información disponible de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)

En el gráfico a continuación, se observa la cantidad de clientes sin suministro diferenciados por región. La región Metropolitana concentra el 28% de los cortes de suministro, correspondientes a 1.889.146 clientes en el periodo de estudio.

**Figura 45: NÚMERO DE CLIENTES SIN SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD POR REGIÓN**

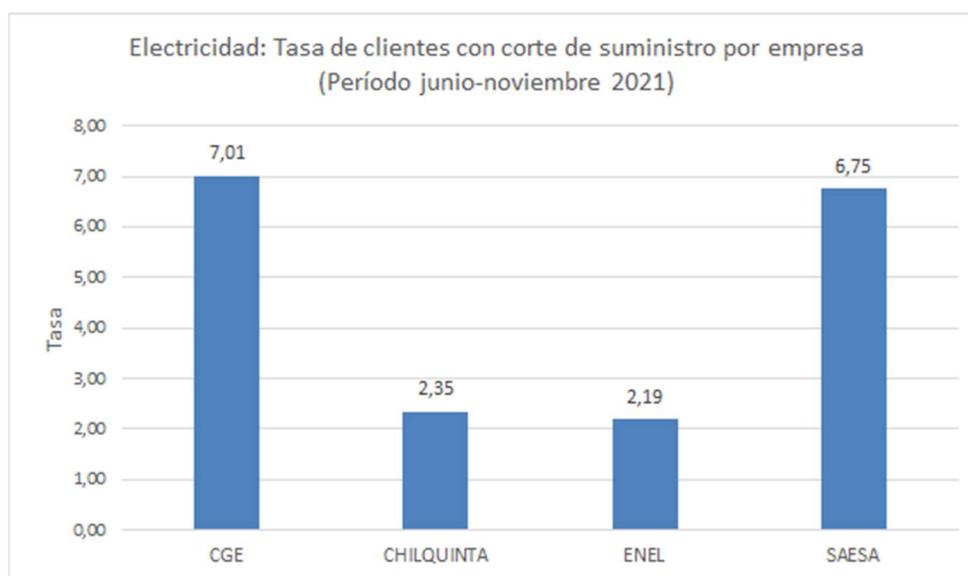


Fuente: Elaboración propia con base en información disponible de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

A continuación, la tasa de clientes con corte de suministro de las diferentes empresas. Este indicador refleja la cantidad de cortes del periodo por empresa sobre la cantidad total de clientes de cada una de estas. Si este indicador es mayor a 1, se refleja que hubo clientes afectados más de una vez. Por otra parte, ENEL sería la empresa con el mejor indicador. Finalmente, para el caso de Enel, empresa de la cual no se recibió información de su cartera de clientes, se estimó su cantidad en base a lo expuesto es su página web, la cual corresponde a cerca de 2 millones de clientes. <https://www.enel.cl/es/conoce-enel/enel-chile.html>

**Figura 46: TASA DE CLIENTES SIN SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD POR EMPRESA**



Fuente: Elaboración propia con base en información disponible de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)

c) Indicadores de Gas domiciliario:

En el período enero 2019 y agosto 2019, se registraron 256.206 clientes sin suministro de gas. Si se compara el período enero-agosto de 2020 con el mismo período en 2021, se observa un aumento de 67% de clientes afectados entre un año y otro, pasando de 82.999 a 138.769.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

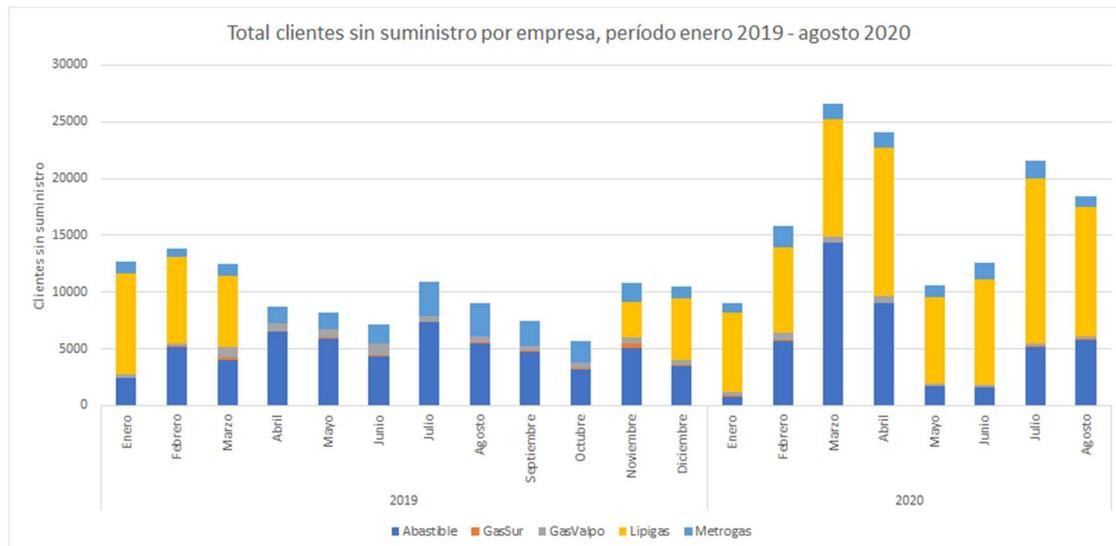
**Figura 47: NÚMERO DE CLIENTES SIN SUMINISTRO DE GAS POR MES**



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas solicitada por SERNAC mediante oficio

La distribución de clientes sin suministro por empresa, indica que los clientes de las empresas Abastible y Lipigas son los que se han visto más afectados, principalmente en el año 2020, siendo Lipigas la empresa que más ha aumentado sus cortes entre el año 2019 y el período enero-agosto de 2020.

**Figura 48: NÚMERO DE CLIENTES SIN SUMINISTRO DE GAS POR MES Y EMPRESA**



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas solicitada por SERNAC mediante oficio

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

A pesar de ser Lipigas la empresa con mayor cantidad de clientes sin suministro y haber aumentado de manera significativa esta cifra entre 2019 y 2020, es la empresa Abastible quien tiene mayor tasa de clientes sin suministro, como se puede observar en el gráfico a continuación.

**Figura 49: TASA DE CLIENTES SIN SUMINISTRO DE GAS POR EMPRESA**



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas solicitada por SERNAC mediante oficio

Al observar los datos distribuidos a nivel nacional, la Región Metropolitana es la región con mayor número de clientes afectados (35,2%), seguida de la Región de Valparaíso con un 16,4%.

**Figura 50: NÚMERO DE CLIENTES SIN SUMINISTRO DE GAS POR REGIÓN**

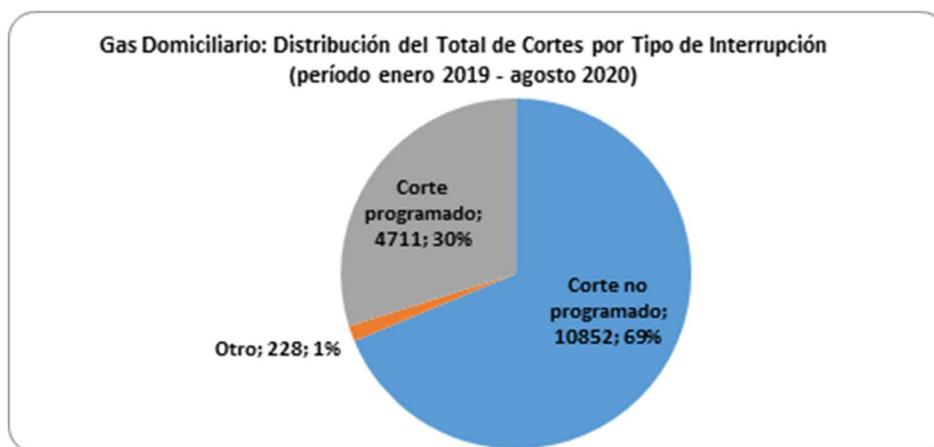


Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas solicitada por SERNAC mediante oficio.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

De las empresas de gas presentadas anteriormente, no todas entregaron la información solicitada por SERNAC, por lo tanto, el detalle de los tipos de corte, duración y causas, sólo se encuentra para Gas Sur, Lipigas y Metrogas. De acuerdo a lo declarado por las empresas, los cortes no programados representan un 69% del total de cortes de suministro y sólo un 30% representa a los cortes programados.

**Figura 51: DISTRIBUCIÓN TIPO DE CORTE DE SUMINISTRO DE GAS**



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas solicitada por SERNAC mediante oficio

En la siguiente tabla se presenta el detalle de las causas para cortes programados y no programados:

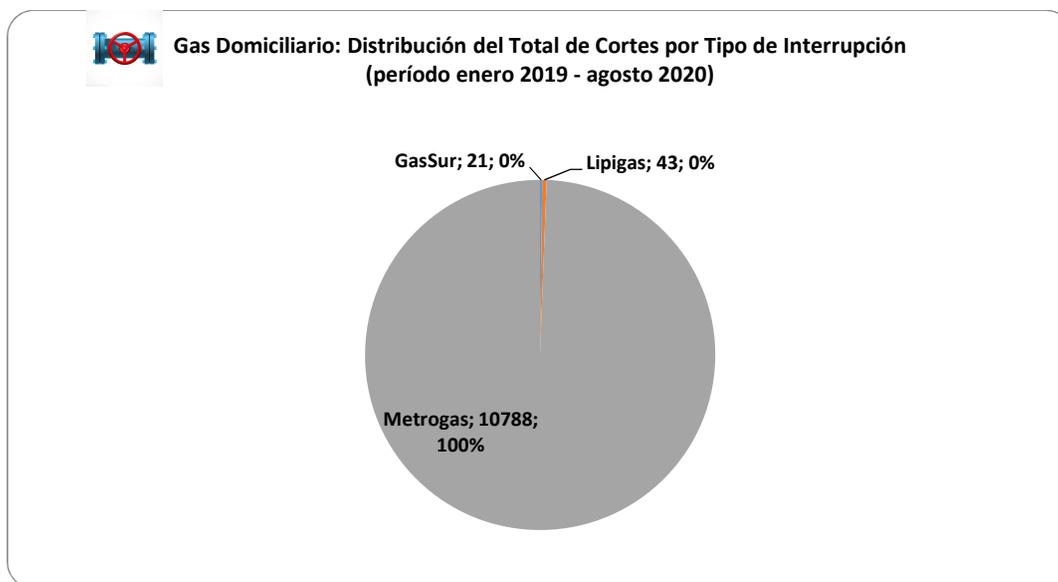
**Tabla 17: DETALLE CAUSAS DE CORTES PROGRAMADOS Y NO PROGRAMADOS**

Corte Programado	Corte No Programado
Cliente moroso	Accidente de tránsito
CODEC informado por Entidad de Certificación de instalaciones interiores de gas	Actos vandálicos
Conexión nuevo cliente	Accidente de tránsito
Mantenimiento, modificación o expansión	Condiciones atmosféricas
Plan de cambio de medidores/tanques/reguladores	Corrosión/Erosión de componente de la red de gas
Problema de diseño y construcción de la red	Falla de componente o instrumento de la red de gas
Problemas de logística/abastecimiento de central de GLP	Falla de procedimientos internos
	Manipulación de componentes de la red de gas por terceros
	Rotura de componente de la red de gas por terceros

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

De los cortes no programados, es la empresa Metrogas la que mayor cantidad de este tipo de cortes presenta, casi el 100% del total de las tres empresas presentadas.

**Figura 52: DISTRIBUCIÓN DE CORTES NO PROGRAMADOS POR EMPRESA**

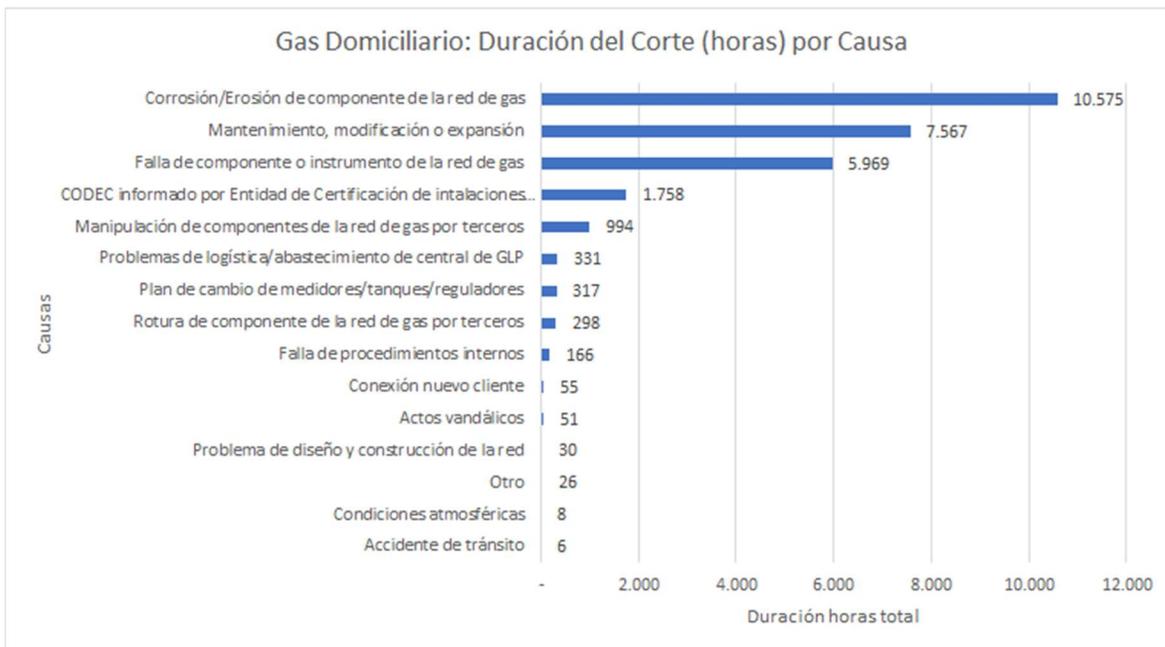


Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas solicitada por SERNAC mediante oficio

Cuando se analiza la duración de los cortes por causas, se observa que la corrosión/erosión de componentes de la red de gas, es la causa que acumula mayor cantidad de horas de interrupción de suministro. Al ser una causa no programada y tener tantas horas de duración, puede generar aún más costos y detrimento para las personas afectadas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 53: DURACIÓN CORTES DE GAS POR CAUSA**

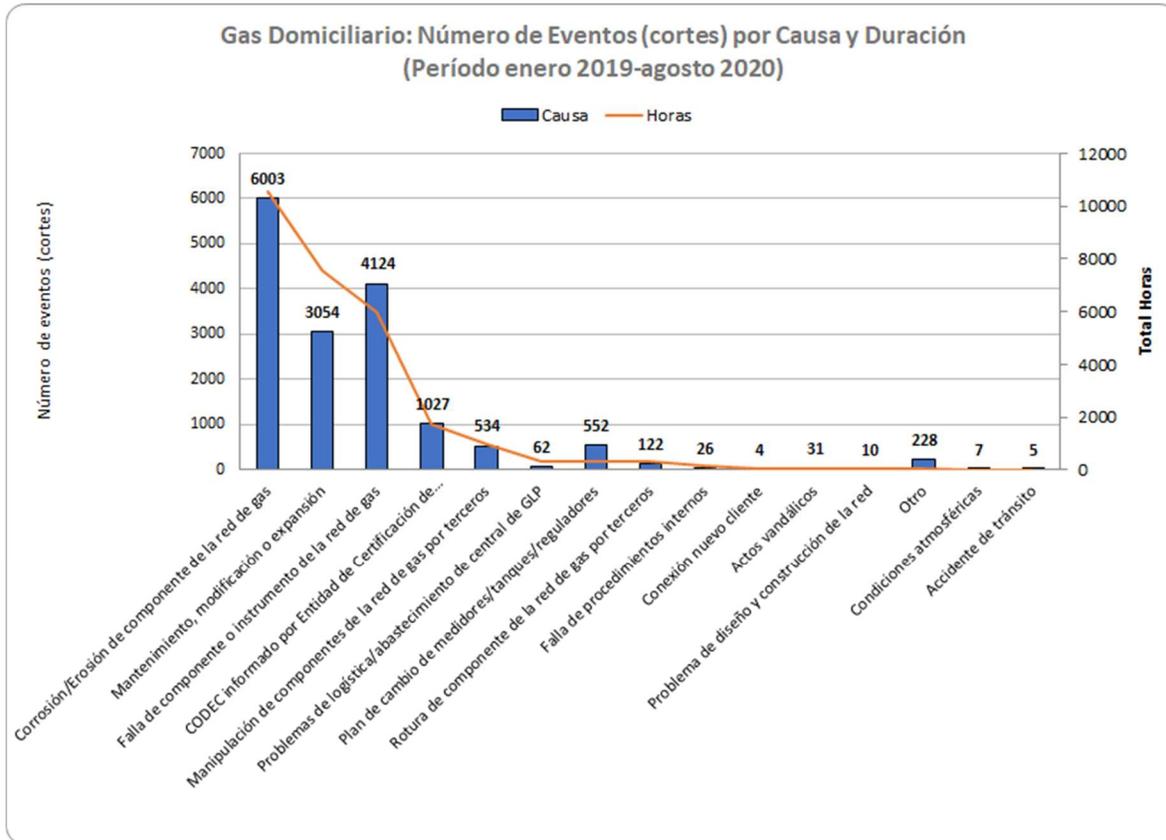


Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas solicitada por SERNAC mediante oficio

En el siguiente gráfico, es posible observar una directa relación entre el número de eventos y la duración de por cada una de las causas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 54: NÚMERO DE CORTES DE GAS POR CAUSA Y DURACIÓN**

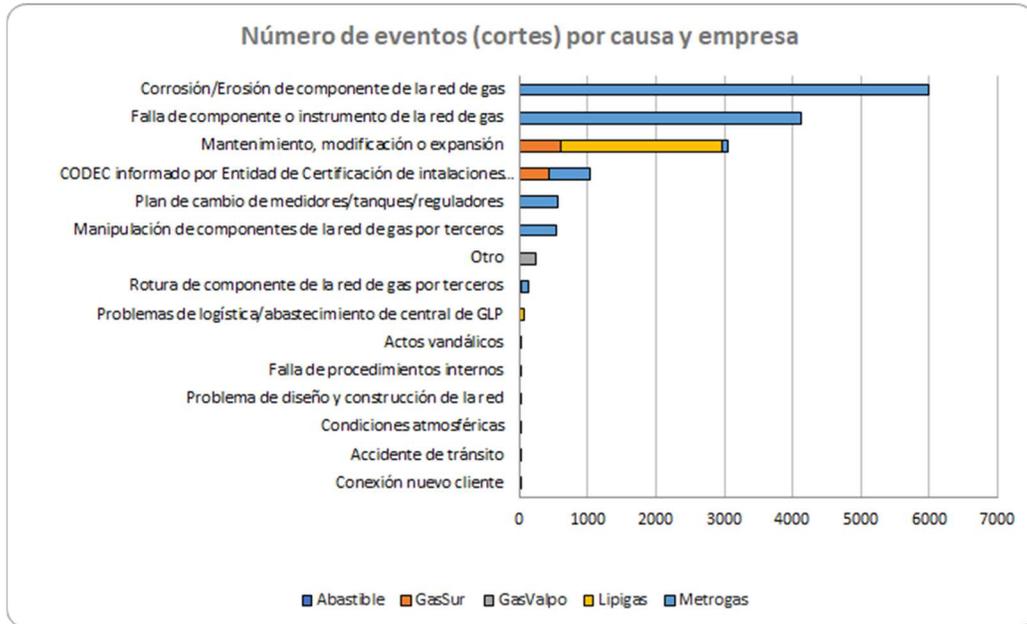


Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas solicitada por SERNAC mediante oficio

Como ya fue mencionado, Metrogas presenta la mayor cantidad de cortes no programados y son los que se pueden observar en el gráfico, las dos causas con mayor cantidad de eventos son causas de eventos no programados asociados a esta empresa.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 55: NÚMERO DE CORTES DE GAS POR CAUSA Y EMPRESA**



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por las empresas solicitada por SERNAC mediante oficio

Al analizar las causas de las interrupciones y el tiempo en que las personas estuvieron sin suministro, se observa que las conexiones a nuevos clientes (corte programado) es la que, en promedio, tiene una mayor duración, casi 14 horas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 56: PROMEDIO DURACIÓN DE CORTES DE GAS POR CAUSA**

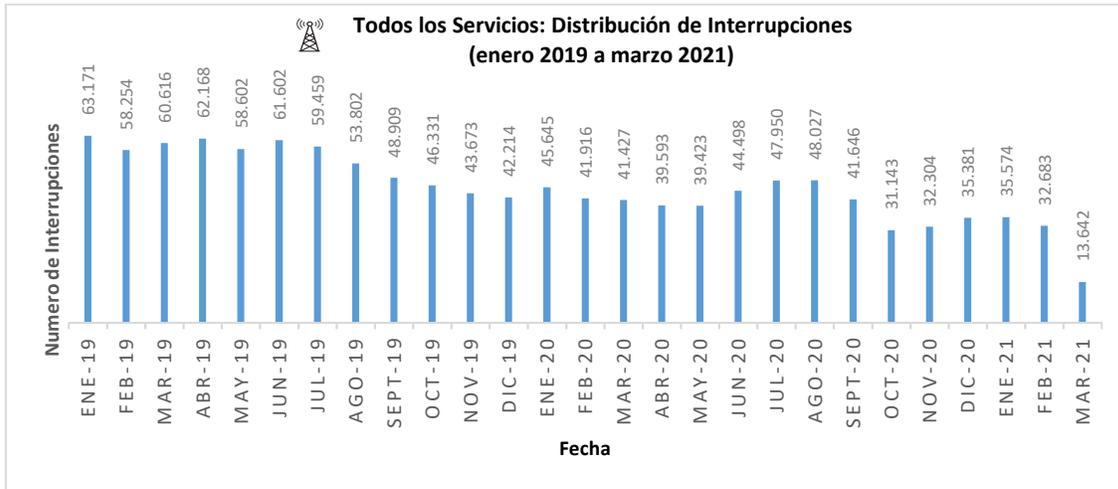


d) Indicadores en Servicios de Telecomunicaciones:

Considerando todos los servicios de telecomunicaciones, esto es: telefonía local, internet, internet más telefonía local, internet más móvil y móvil se tiene un total de 1.229.653 interrupciones. Siendo el *peak* en enero del 2019 con 63.171 interrupciones y el mes con menos interrupciones marzo del 2021 con 13.642 eventos.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

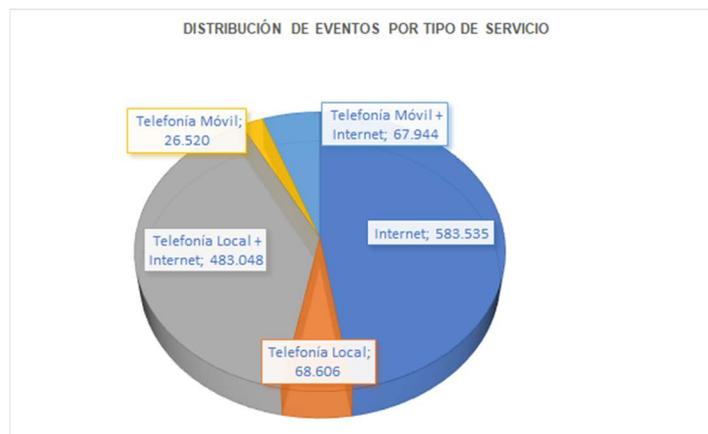
**Figura 57: DISTRIBUCIÓN DE INTERRUPCIONES DE TELECOMUNICACIONES POR MES**



Fuente: Elaboración propia con base en datos proporcionados por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Al considerar el tipo de servicio, el que tiene más eventos es internet con 583.944 eventos, seguido por telefonía local + internet con 483.048 eventos. El que tiene menos eventos es telefonía móvil con 26.520 interrupciones.

**Figura 58: DISTRIBUCIÓN DE INTERRUPCIONES DE TELECOMUNICACIONES POR TIPO DE SERVICIO**

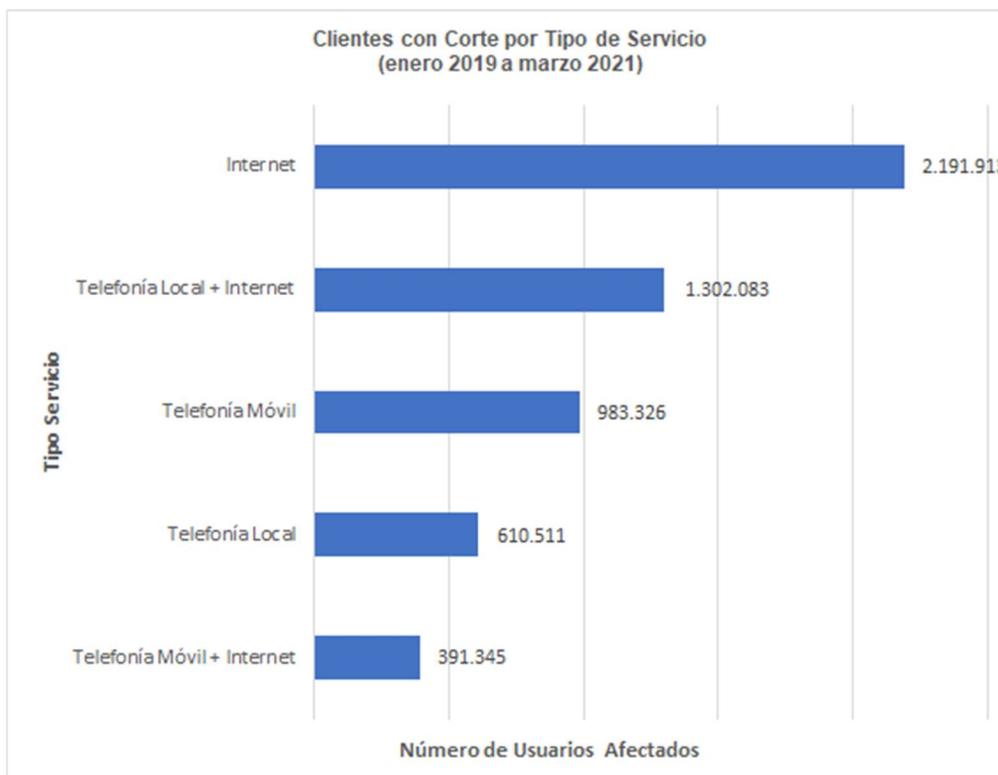


Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Respecto de los usuarios afectados por tipo de servicio, se tiene que internet es el servicio que más con más interrupciones, afectando a una mayor cantidad de usuarios.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 59: NÚMERO DE CONEXIONES CON INTERRUPCIONES POR TIPO DE SERVICIO**

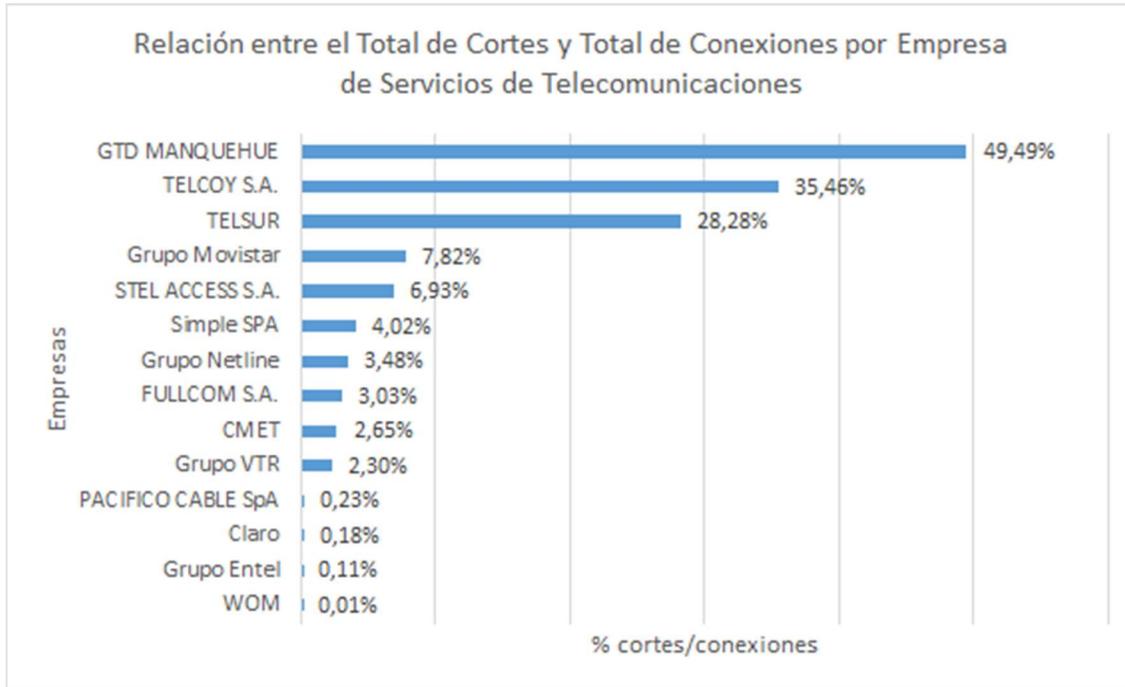


Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Superintendencia de Telecomunicaciones

Considerando las interrupciones por proveedor, en el mismo periodo mencionado anteriormente, se tiene que Movistar Fijo es el que presenta mayor cantidad de eventos con 871.432 y el menor Netline Telefónica Limitada con 2 eventos. Lo anterior tiene relación con el número de clientes de cada empresa, usualmente mientras más clientes tiene más interrupciones se producen.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 60: RELACIÓN ENTRE CORTES Y CONEXIONES POR EMPRESA**

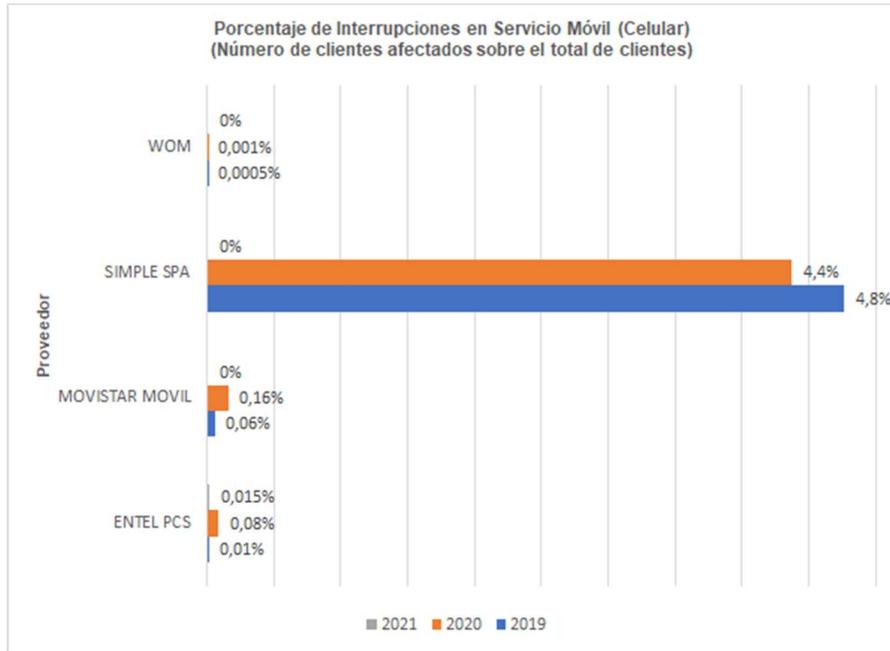


Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones

Respecto al porcentaje de clientes con corte de suministro por empresa, se tiene que en el caso de servicio móvil Simple SPA es el que tiene mayores porcentajes en 2 años (2020 y 2021). Para el caso de internet GTD Manquehue presenta los mayores porcentajes en los 3 años analizados.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

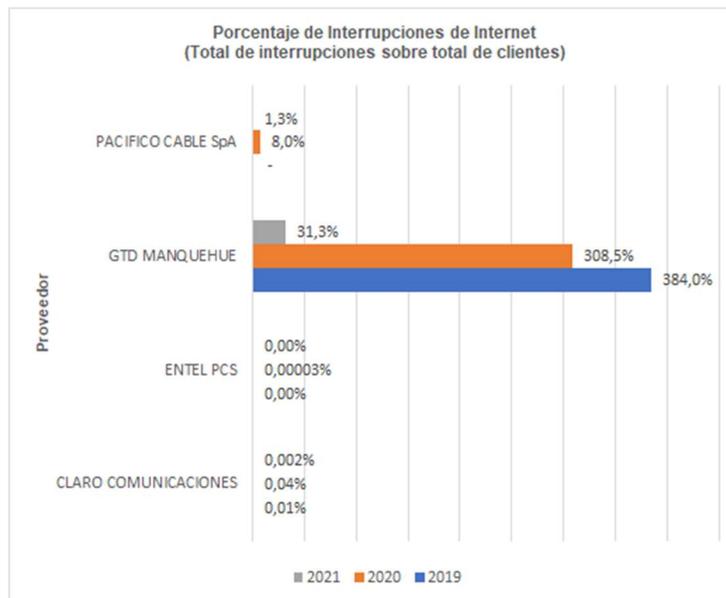
**Figura 61: RELACIÓN ENTRE CORTES SERVICIO MÓVIL Y CLIENTES POR EMPRESA**



Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por SUBTEL

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 62: RELACIÓN ENTRE CORTES SERVICIO INTERNET Y CLIENTES POR EMPRESA**

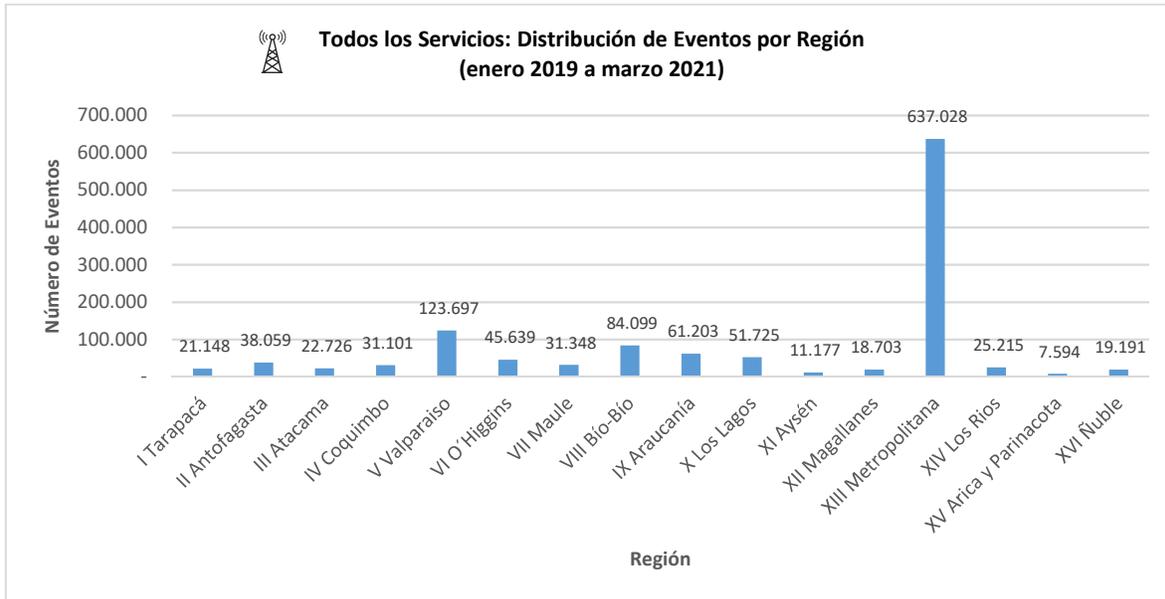


Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por SUBTEL

En cuanto a la distribución de eventos por región, se tiene que la región XIII (Metropolitana) es la que presenta mayor cantidad de eventos con 637.028, le sigue la V región (Valparaíso) con 123.697 eventos, lo anterior se deduce de la densidad de población de cada una de las regiones, que son las mayores entre el resto de las regiones del país.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 63: DISTRIBUCIÓN INTERRUPTIONES TELECOMUNICACIONES POR REGIÓN**



Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por SUBTEL

En cuanto a la causa de las interrupciones, se identifican las siguientes:

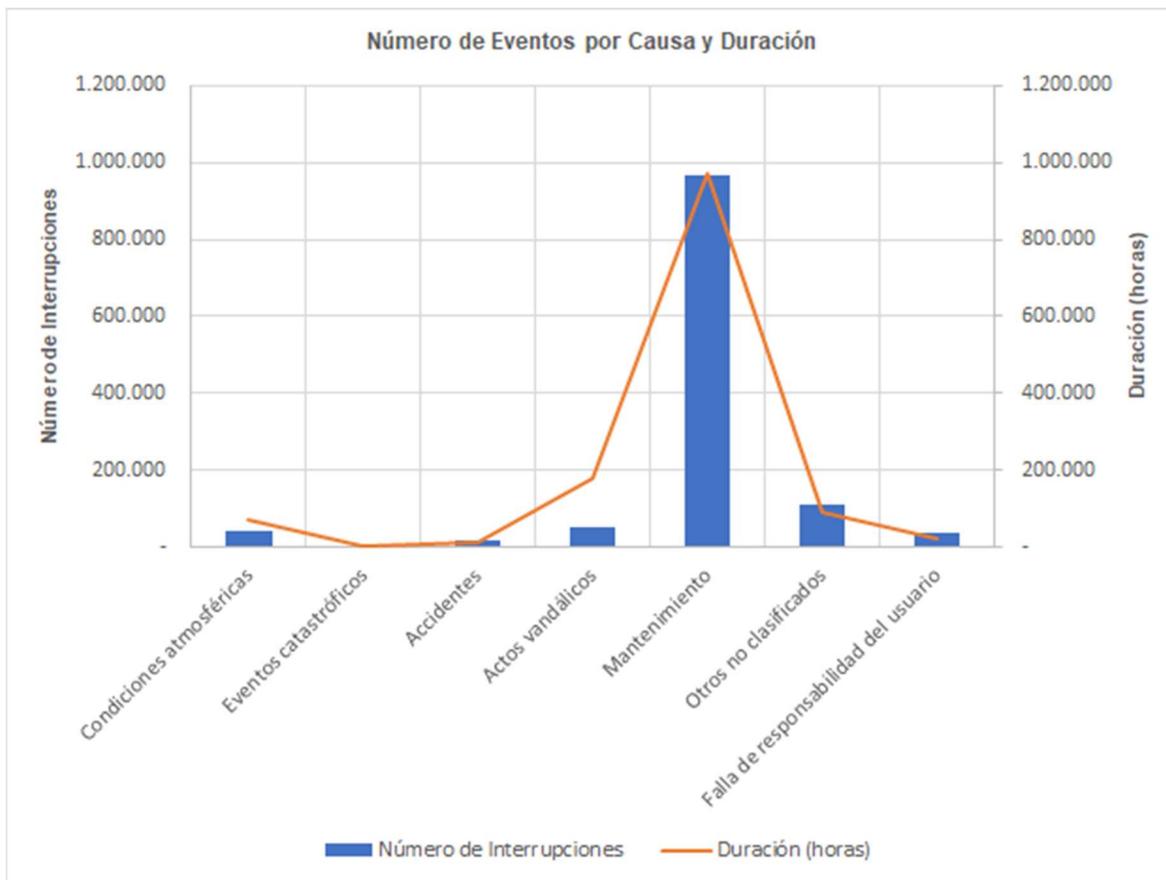
- Condiciones atmosféricas: corte de cables o de infraestructura de telecomunicaciones debido a temporales (viento o caída de objetos), sobrepeso por acumulación de nieve, hielo o granizo, etc.
- Eventos catastróficos: Inundaciones, incendios, aluvi6n, deslizamiento de suelo o de tierra, movimientos telúricos, etc.
- Accidentes: Choque o acción de vehículos u otros elementos móviles contra poste o soporte de la red de telecomunicaciones o contra la propia red, faenas en propiedad particular, accidente aéreo, acción de maquinaria pesada, deslizamiento de tierra por trabajos, actos temerarios (suicidio o intento de suicidio), caída de objetos sobre la infraestructura por accidentes, etc.
- Actos vandálicos: Objeto, cadena u otro elemento lanzado o sujetado a la red de telecomunicaciones, atentados, explosivos, disturbios, sabotaje, robo de cables, etc.
- Mantenimiento: Envejecimiento de materiales, falta de mantenimiento, corrosión, obras nuevas de ingeniería etc.
- Otros no clasificados

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

- Falta de responsabilidad del usuario: corresponde a fallas de responsabilidad del suscriptor o usuario, como fallas en el equipo terminal, deterioro voluntario o involuntario como humedad o calor, falla en instalación interior, morosidad, etc.

La principal causa de interrupción del servicio corresponde a Mantenimiento, con 968.581 eventos asociados de una duración de 970.533 horas en total. Le sigue en duración la causa relacionada a Actos Vandálicos con 51.598 interrupciones vinculadas a 181.633 horas sin servicio.

**Figura 64: NÚMERO DE CORTES DE TELECOMUNICACIONES Y DURACIÓN POR CAUSA**

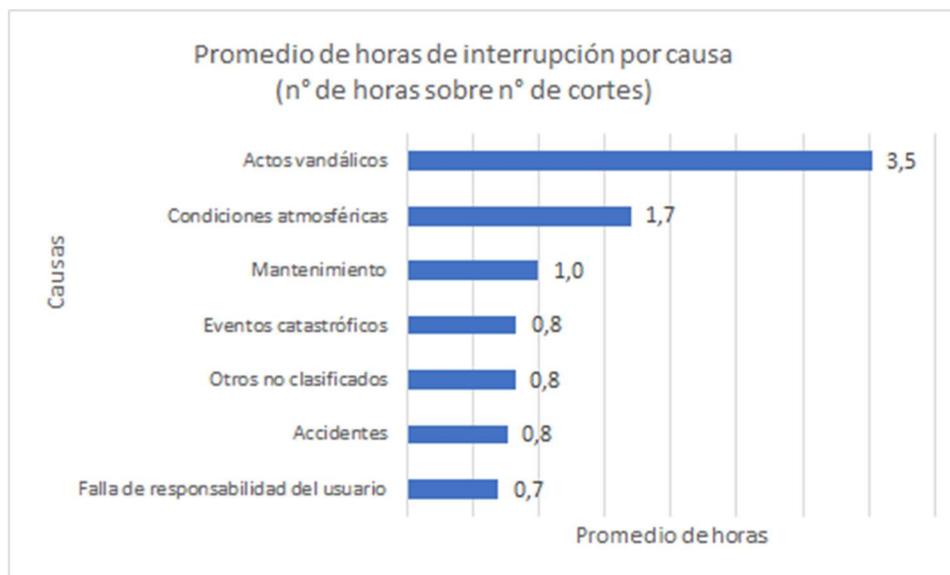


Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por SUBTEL

La causa de interrupción que tiene la duración más alta es aquella relacionada a actos vandálicos, con 3,5 horas de duración, en promedio.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 65: PROMEDIO DURACIÓN DE CORTES DE TELECOMUNICACIONES POR CAUSA**



Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por SUBTEL

Por los resultados anteriores, aún se consideran que existen brechas en el suministro de los diversos servicios básicos, por lo tanto, el llamado es a los proveedores para elevar el desempeño en consecuencia los estándares de calidad e implementar políticas de continuidad, para disminuir la frecuencia de eventos y el tiempo de respuesta para la reposición de los servicios.

#### 6.4.2. Análisis de los problemas planteados por los consumidores:

A continuación, se presenta un análisis cualitativo – descriptivo de los reclamos relacionados al motivo legal más frecuente de los servicios básicos: Cobro de un precio superior al exhibido, informado o contratado. En el caso de Telecomunicaciones el análisis consideró, además, el motivo legal relacionado a cobro por servicio no contratado.

Para el desarrollo de este análisis se utilizó el “Buscador de reclamos”<sup>90</sup>. Esta es una herramienta que permite realizar una búsqueda en la base de reclamos del MAC, a partir de palabras claves seleccionadas previamente. Para este análisis las palabras fueron seleccionadas según la temática de cobros.

<sup>90</sup> El Buscador de reclamos es una herramienta digital desarrollada por Unidad de Monitoreo de Mercados que tiene por objetivo poder hacer una búsqueda más minuciosa de reclamos de la base del Modelo de Atención al Consumidor (MAC).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 148 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

a) Agua potable y saneamiento:

**1. *Compensación no corresponde a lo esperado por consumidor (plazo/monto):***

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Los reclamos de los consumidores por este concepto apuntan a diferencias en la compensación que calculan las empresas y la que ellos señalan que deberían tener. Estas diferencias por lo general se manifiestan en los días informados que se estuvo sin el servicio de suministro.

*“El consumidor se vio afectado por el corte de suministro desde el 11.07.2019 hasta el 21.07.2019, que a pesar de haber señalado que habría ventanas de suministro esto no ocurrió. Que, el corte le significo perjuicio económico, toda vez que tuvo que comprar agua embotellada para el consumo de su familia, además del daño moral, las molestias, tener que ir a abastecerse de los puntos de entrega. Y ya que no hay seguridad en el consumo seguirá comprando agua envasada. Que, recibe carta del proveedor señalando una compensación legal por seis días, siendo que estuvo 10 días sin suministro en realidad”.*

*¿Qué dice la normativa?*

Actualmente, en la regulación sanitaria no hay una norma expresa que contemple indemnización o compensación tarifaria para los usuarios en caso de discontinuidad del servicio o mala calidad del agua potable<sup>91</sup>. Por esto, la SISS no puede exigir estas medidas a las empresas<sup>92</sup>, ni puede determinar los montos de indemnización que procedan<sup>93</sup>.

En particular, esta normativa solo contempla la refacturación por corrección del consumo en los meses en que hubo discontinuidad del servicio, producto de aire que ingresa a las cañerías y altera la medición<sup>94</sup>, procediendo esta corrección cuando el consumo registrado de ese mes supere en un 20% al consumo histórico (promedio del consumo mensual en los últimos 3 años), y se debe ajustar a ese consumo histórico, descontando el valor ponderado de las horas de corte (asignando el doble de valor a cortes entre 6 AM y 12 PM)<sup>95</sup>.

<sup>91</sup> Oficio 1861/2018 de la SISS, apartado 1.

<sup>92</sup> Oficio 3039/2008 de la SISS.

<sup>93</sup> Oficio 80/2009 de la SISS.

<sup>94</sup> Manual de Facturación SISS, versión Agosto 2011 (SDT nº 008), capítulo 6, apartado 3.3. Desarrollado en conformidad a Ley de tarifas de servicios sanitarios (DFL 70 de 1988) y su reglamento (Decreto 453 de 1990 del Ministerio de Obras Públicas).

<sup>95</sup> Manual de Facturación SISS, versión Agosto 2011 (SDT nº 008), capítulo 6, apartado 3.3.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 149 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

No obstante, la refacturación en estos términos es considerada una buena práctica y la empresa podría tener otro procedimiento satisfactorio al usuario<sup>96</sup>, proponiendo incluso la SISS otros cálculos en ciertas circunstancias<sup>97</sup>.

Para que se realice esta refacturación, el usuario puede reclamar el cobro indebido ante la empresa o la SISS. Si ya pagó la cuenta, la empresa deberá reembolsarle lo pagado indebidamente, y tendrá 120 días para solicitar ese reembolso<sup>98</sup>.

Por su parte, el artículo 25 A de la LPDC señala que, en caso de suspensión injustificada de servicios básicos mayor a 4 horas, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

En este sentido, es importante que las empresas apliquen todas las compensaciones e indemnizaciones que contempla la norma, en particular la LPDC, de forma adecuada y sin dilaciones, debiendo informar a los consumidores, con especial detalle los montos devueltos asociados al detalle específico de los cortes o fallas en la disponibilidad del servicio que se haya tratado, lo cual a su vez debe ser mejorado para aumentar el control ciudadano<sup>99</sup>.

## **2. Consumo de recursos adicionales por corte de servicio:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Los reclamos de los consumidores apuntan a los gastos en agua embotellada en los cuales deben incurrir producto de cortes de suministro de agua potable.

*“Consumidora cliente de servicio xxxxx estaba con 2 nietas a cargo y durante el corte y a la fecha estuvo comprando agua embotellada por lo menos ha gastado \$ 200.000 y lo sabe porque debió usar sus ahorros para comprar el agua. Incluso por salud le pagaba a un tercero para que le trajera el agua.”*

<sup>96</sup> Oficio 1705/2011 de la SISS.

<sup>97</sup> Por ejemplo, Oficio 1920/2017 de la SISS, apartado 7 letra f.

<sup>98</sup> Artículo 115 del RCS.

<sup>99</sup> Más adelante se proponen acciones concretas en relación a estas medidas.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 150 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*“Reclamante informa que su hogar lo componen 6 personas, y debido al corte de agua gastaron \$100.000 de agua en bidones. Incluso a la fecha siguen gastando en compras de agua embotellada. Sin considerar las molestias que esta situación ocasiono.”*

*¿Qué dice la normativa?*

En relación con la disposición de agua potable ante interrupciones, la SISS establece que ante un corte programado de agua potable que supere las 12 horas, la concesionaria debe disponer de puntos de reparto de agua potable a los clientes afectados, puntos que deben estar identificados e informados previamente a la población. Cuando el corte de suministro es no programado y se extienda por más de 6 horas, se debe proceder al reparto de agua potable mediante camiones aljibes, informado a los clientes afectados la ubicación de estos puntos de distribución<sup>100</sup>.

Con todo, los casos en que la calidad y/o continuidad del servicio se vean afectadas por fuerza mayor son calificados por la SISS<sup>101</sup>. En relación con la procedencia del caso fortuito, se establecen normas y criterios específicos tendientes a la prevención de los hechos. En primer lugar, hay normas técnicas que deben seguir, entre las que se destacan: Evaluar los riesgos en la seguridad de los sistemas con propuestas de soluciones, tener reservas para atender situaciones de emergencia, y dividir la distribución de manera que el corte afecte a menos usuarios<sup>102</sup>. En segundo lugar, se instruye la necesidad de prevenir emergencias, considerando las amenazas de falta de suministro y posibles soluciones<sup>103</sup>.

Respecto a las medidas a adoptar, se establece que la empresa debe tener procedimientos especiales para la atención de emergencias, que deben ser de conocimiento público<sup>104</sup>. Se debe informar a todos los usuarios afectados, en forma directa o por medios de comunicación masiva<sup>105</sup>. Deben tomarse las medidas necesarias para que la gente no quede sin agua, como la contratación de suministro de agua cruda a través de camiones aljibe, lo que podrá recargarse a la cuenta si hubo fuerza mayor<sup>106</sup>. Además, se deben agotar todas las vías válidas para recuperar la continuidad del servicio<sup>107</sup>. Por último, la SISS podrá impartir instrucciones particulares tendientes a asegurar la continuidad del servicio<sup>108</sup>.

<sup>100</sup> Oficio 3459/2008 de la SISS.

<sup>101</sup> Art. 35 inciso 1º de la LGSS, y art. 97 del RCS.

<sup>102</sup> Art. 98 del RCS, respecto el deber de seguir la NCh 691 "Agua Potable - Conducción, Regulación y Distribución" del Instituto Nacional de Normalización. Versión actual: NCh 691/2015.

<sup>103</sup> Oficio 79/2021 de la SISS.

<sup>104</sup> Artículo 122 del RCS.

<sup>105</sup> Artículo 123 del RCS.

<sup>106</sup> Artículo 35 incisos 4º y 6º de la LGSS.

<sup>107</sup> Oficio 3264/2020 de la SISS.

<sup>108</sup> Oficio 674/2019 de la SISS.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 151 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Ahora bien, más allá de las acciones que la empresa esté obligada a realizar para mantener la continuidad del servicio, en estos casos pudieran aplicar todas las normas relativas a compensaciones e indemnizaciones antes señaladas, las cuales pueden ser reclamadas por los consumidores de acuerdo con los procedimientos que se establecen más adelante en el informe.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

En relación con la disponibilidad de agua durante los cortes, las empresas debieran tener especial atención con consumidores hipervulnerables que no estén en condiciones de recurrir a los puntos de reparto ya sea por problemas de movilidad (adultos mayores, personas con discapacidad, personas enfermas u otros), pudiendo generar mecanismos que permitan llegar con el agua a las casas de estos consumidores.

Asimismo, las empresas debieran considerar todas las compensaciones e indemnizaciones que establece la ley en estos casos.

### **3. Cortes continuos e intermitencia del servicio (calidad):**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Los reclamos en este caso apuntan a la calidad del agua potable que tienen los hogares que no permiten que esta cumpla su función (aceite, suciedad, olor, entre otros), que además obliga a los usuarios a incurrir en gastos en agua embotellada.

*“El día jueves 11 de julio a las 10 de la mañana se hace corte de suministro debido a falla internas, señalando fechas de recuperación de suministro las cuales eran falsas el suministro se restablece con normalidad el día 21 de julio dejando más de 10 días sin agua, el día 21 de julio el agua de la llave sale con mucho aceite lo cual se evidencio en mi loza lavada. Esto ocasiono muchos problemas e inconvenientes durante la fecha de corte, teniendo que comprar agua embotellada, yendo a buscar al campo para poder abastecerme gastando bencina y dinero que no presupuestaba. En los medios señalan que 1.100 litros de petróleo fueron derramados a la planta lo cual no me produce confianza para poder volver a ingerirla.”*

*“Quiero hacer saber mi reclamo por la sencilla razón, que todos los días y/o que lavo mi ropa, saco agua para beber esta con barro, es de muy mala calidad, la ropa manchada con barro, hay que lavarla dos veces, lo cual obviamente, se transforma en un problema, más gasto de agua, luz y detergente, que en este caso Essbio no cubre la cuenta del agua, se paga lo mismo incluso más por el gasto doble. Tengo una beba pequeña si ropa esta imposible de percutida, cada dos meses tengo que comprarle ropa interior nueva. Sus vestidos están horribles. Mi hija más grande tiene 11 años sus 4 polera de colegio están muy manchadas y para que decir sus delantales que les tuve que comprar uno por día para poder dejar desmugrando con*

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 152 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*agua de bidón para que permanezca blanco. Ya esto es cansador, el agua para tomar sale con mal olor y cuando llueve es imposible tomarla. Además, debo agregar que el motivo de hacer este reclamo, es mi lavadora esta descompuesta con un olor a podrido (como de saguan)”.*

*¿Qué dice la normativa?*

La forma de evaluar la calidad del agua potable es la misma en todas las localidades del país: la Norma Chilena 409 (NCh 409/1), que establece los elementos que deben estar presentes en el agua de la llave y en qué niveles. El agua potable en Chile debe cumplir y medir 43 parámetros de calidad. Las características del agua potable dependen en gran medida de la fuente de abastecimiento de donde se extrae, y esto hace que la percepción que tienen las personas varíe a lo largo del territorio nacional.

El no cumplimiento de la norma de calidad del agua potable puede llevar a una compensación a los consumidores debido a que la concesionaria no cumple con entregar un servicio de calidad, asumiéndose que no cumple con la función para la que fue contratada.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

En estos casos es muy importante que las empresas sanitarias generen confianza en la población. Por lo mismo, en casos de evidente desmedro de la calidad del agua debieran proporcionarse a los consumidores información específica de las mediciones realizadas, que permitan generar confianza. Asimismo, en caso de que haya incumplimientos de los estándares, esto debiera también ser informado a los consumidores para que puedan iniciar los reclamos que puedan generar eventuales compensaciones e indemnizaciones, más allá de las multas que pueden recibir las empresas.

#### **4. Falta de información ante un corte de servicio:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Los reclamos apuntan a cuando las empresas no entregan información a los consumidores y/o los canales de información de la empresa no operan.

*“Luego de enviado un comunicado de la empresa aguas Antofagasta que el suministro no será cortado, se corta suministro de agua en todos los blocks de los departamentos de mi dirección granaderos. Llamo a servicio al cliente y me indica que no existe corte de suministro. Exijo indemnización por engaño a mí que soy clienta y reposición inmediata del suministro. N de reclamo xxxx”*

*¿Qué dice la normativa?*

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 153 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

La SISS establece que, si se viere afectada la calidad y/o continuidad de uno o cualquiera de los servicios públicos sanitarios, el prestador estará obligado a informar a cada usuario afectado, en forma directa o a través de medios de comunicación masiva, las medidas especiales a adoptar.<sup>109</sup>

Si el corte es programado se establece que se deberá informar a los clientes, mediante volantes distribuidos en las casas, medios de comunicación masivos, casa a casa, etcétera, en conformidad a lo señalado en el RCS. En caso de cortes que afecten a más 1.000 clientes y/o más del 50% de los clientes de la localidad, debe también informarse a las autoridades locales (municipio, bomberos, carabineros, incluyendo a colegios y centros de salud si correspondiera). En casos donde se afecte a 3.000 clientes y/o 100% de la localidad, deberá informarse previamente al jefe de la oficina regional de la SISS (al menos 30 días de anticipación al evento). En el caso de que un corte programado se extienda más de lo previsto o afecte a más clientes de los previstos inicialmente, la empresa debe reiterar la información a la totalidad de los clientes indicando la hora estimada de reposición<sup>110</sup>.

Si el corte de suministro es no programado, la empresa debe aplicar el procedimiento especial para la atención de emergencias, el que debe ser público. Las empresas deben estimar el tiempo de reposición del suministro e informarlo a la brevedad a los clientes afectados (casa a casa o medios de comunicación masivos). En caso de superar el tiempo estimado, se debe mantener a los clientes informados y actualizados. Si el corte afecta a más de 1.000 clientes, debe ser comunicado al jefe de la oficina regional por el teléfono y luego por correo electrónico, para registro, apenas la empresa tenga conocimiento.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

Además de mejorar los canales de atención por parte de las empresas y el natural cumplimiento de la ley en cuanto a los plazos de información, es importante que en este sentido se pueda mejorar los mecanismos de fiscalización ciudadana que permitan establecer de forma más simple todos los detalles que conllevan los cortes.

En este sentido, como se detalla más adelante en este informe, se considera que se debiera avanzar en dos líneas:

- Mejorar la regulación para obligar a las empresas a informar en las boletas de servicios todos los detalles de los cortes programados y no programados (así como las compensaciones efectuadas)

<sup>109</sup> Oficio 3459/2008 de la SISS.

<sup>110</sup> Artículo. 97 del RCS y Oficio 3459/2008 de la SISS.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 154 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

- Generar una herramienta de denuncia ciudadana de los cortes de servicio que sea administrada por SERNAC con la colaboración de las agencias sectoriales de regulación de dichos mercados.

##### **5. Tardanza en la reposición del servicio por no pago:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Los reclamos apuntan a la tardanza en la reposición del servicio después de un corte producido por la empresa sanitaria producto de morosidad.

*“Me efectuaron corte de servicio de agua potable en domicilio (no fui notificado de ninguna forma, solo llegue de un viaje y encuentre ese estado pero no dejaron nada en concarjeria) , al darme cuenta realice el pago de lo adeudado el día 3 de enero a las 19 hrs, tras efectuar este aun no se realiza la reposición del servicio básico, llevando ya mas de 34 horas sin servicio, he realizado mas de 10 llamados en disitntos horarios solicitando la reposición por emergencia y recibiendo informaciones totalmente distintas de parte de sus ejecutivos donde dicen que daran prioridad pero nunca es así, en verdad es una vergüenza que tarden tanto y que sus procesos funcionen tan mal, ademas ninguna explicacion sobre el retraso que ya es exagerado.”*

*¿Qué dice la normativa?*

En periodos normales, esto es sin considerar la prohibición de la ley 21.249 para el corte de agua, electricidad y gas hasta el 31 de diciembre de 2021<sup>111</sup>, por temas de morosidad, las empresas sanitarias están facultadas para suspender el servicio en caso de que no se pague una o más cuentas, además de cobrar el corte y la reposición al usuario<sup>112</sup>.

Para realizar este corte, la empresa debe dar un aviso con 15 días de anticipación, una vez cumplido el plazo para el pago de la boleta o factura (aun cuando no se haya recibido la respectiva boleta o factura<sup>113</sup>). Este aviso puede enviarse con la siguiente boleta.<sup>114</sup>

El corte debe seguir los pasos establecidos en el respectivo decreto tarifario, y de no poder hacerlo, puede intentar el paso siguiente, avisando por carta certificada al usuario<sup>115</sup>. Por último, respecto a la reposición, si el usuario paga antes de las 15:00 hrs, la empresa debe reponer el servicio a más tardar el día siguiente hábil<sup>116</sup>.

<sup>111</sup> A la fecha de última edición de este informe, aún se seguía manteniendo esta fecha como término de la prohibición.

<sup>112</sup> Art. 36 letra d) de la LGSS, y art. 116 del RCS.

<sup>113</sup> Oficio 875/2016 de la SISS.

<sup>114</sup> Art. 116 inciso 2º del RCS.

<sup>115</sup> Art. 118 del RCS.

<sup>116</sup> Art. 117 inciso 2º del RCS.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 155 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

En este sentido, además de las mejoras en los controles internos de las empresas y las multas que pudieran ocurrir por retrasos más allá de los plazos que establece la norma, es importante que todo el sistema (empresas, consumidores y SISS) tengan claridad sobre los derechos que aplican por no contar con los servicios por estas circunstancias, tanto en lo que respecta al no cobro de gastos fijos durante el periodo como a eventuales compensaciones o indemnizaciones que pudieran ocurrir. Esto pues, en definitiva, las empresas de servicios básicos sanitarios deben garantizar la continuidad del servicio, la que sólo podrá verse afectada por razones de fuerza mayor calificadas por la Superintendencia, o debido a interrupciones programadas e imprescindibles para la prestación del servicio, lo que deberá ser comunicado a los clientes con, a lo menos, 24 horas de anticipación<sup>117</sup>.

b) Electricidad:

**1. Compensación no corresponde a lo esperado por el consumidor (plazo/monto):**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Este caso ocurre cuando las empresas, luego de haber pactado una indemnización con el consumidor, no cumplen con los plazos comprometidos.

*“De acuerdo a lo señalado en el rol n° c-18.936-2017 sentencia dictada por el 10° juzgado civil de Santiago, se dictó como indemnización a los clientes afectados por un valor de \$43.000, el cual hasta el día de hoy no he recibido mi compensación, por este motivo me dirigí a enel quienes solamente me pagaron un reclamo \$8.522 y no los dos”.*

Las empresas señalan que, dan curso a la investigación de cada caso y en consecuencia informan si efectivamente se generó la indemnización correspondiente.

*¿Qué dice la normativa?*

Si el monto de la indemnización es mayor a 25 UTM la empresa podría recurrir. Caso contrario, se tienen 30 días desde la notificación para solicitar el cumplimiento.

**2. Cortes continuos e intermitencia del servicio (calidad):**

<sup>117</sup> Informe de Gestión 2019 de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, p126. En relación a los artículos 35 de la LGSS y 97 del RCS.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 156 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

### ¿Qué reclaman los consumidores?

Se trata de reclamos que ocurren cuando la electricidad se corta consecutivamente durante un periodo de tiempo. En este caso, los consumidores manifiestan que, los cortes pueden durar horas y repetirse varias veces durante un periodo de tiempo.

*“Durante el mes de marzo en tres oportunidades se ah cortado la luz por mas de 40 horas cada vez. hoy 4 de marzo se corto la luz a las 1 de la madrugada aprox. ya es el colmo uno paga por un servicio y ellos no responden . despues los montos a indemnizar por los daños son 50 pesos una burla. lo mas terrible que esto ocurre en la comuna de Quilaco octava Region donde en los sectores rurales es gente mayor , niños, personas enfermas donde muchas pierden medicamentos por la falta de luz y gente que no reclama a travez de este medio”*

### ¿Qué dice la normativa?

En electricidad, las empresas concesionarias de servicio público de distribución deben suministrar electricidad a sus usuarios de manera continua e ininterrumpida, salvo excepciones legales y reglamentarias<sup>118</sup>.

Sin embargo, al igual que en el caso de “Cortes prolongados de servicio”, la LGSE ampara a la empresa cuando se trata de fallas externas o el corte de suministro no supera los límites de indisponibilidad establecidos.

En particular, las empresas son responsables por la calidad del servicio salvo en los casos en que la falla no le sea imputable y la SEC declare que hubo caso fortuito o fuerza mayor<sup>119</sup>. Para esto último, la SEC ha establecido ciertos criterios de procedencia, similares a los planteados en materia del consumidor: exterioridad del hecho (la empresa no contribuyó en forma alguna a su ocurrencia), imprevisibilidad del hecho (incapacidad técnica y profesional de prever el hecho dentro de los cálculos ordinarios), y carácter irresistible del hecho (la empresa no pudo evitar su acaecimiento ni sus consecuencias)<sup>120</sup>.

Para calificar un evento como uno de caso fortuito o fuerza mayor, la empresa distribuidora deberá presentar los antecedentes que justifiquen dicha calificación, solicitando el pronunciamiento correspondiente a la SEC<sup>121</sup>.

<sup>118</sup> Artículo 145 del RSE.

<sup>119</sup> Artículo 224 del RSE. Conforme el art. 222 letra h) del RSE, la calidad comprende la continuidad.

<sup>120</sup> Resolución Exenta N° 15704/2016 de la SEC, considerando 4º.

<sup>121</sup> Resolución Exenta N° 15704/2016 de la SEC, considerando 5º.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 157 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

En caso de que la SEC califique un evento como caso fortuito o fuerza mayor, ésta deberá indicar, al menos, las siguientes características respecto de dicho evento:

- Naturaleza del evento, como por ejemplo, falla externa o interna, fenómeno de la naturaleza, daños a la infraestructura por terceros, entre otras.
- Duración del evento, en cuanto al periodo de extensión del evento mismo como de sus consecuencias.
- Extensión geográfica del evento, con el área afectada por el evento y sus consecuencias.
- Alcance de la exención del cumplimiento de exigencias: Se deben indicar las exigencias respecto de las cuales la empresa distribuidora se exime o verá modificado su cumplimiento, y el periodo de tiempo durante el cual se extiende dicha exención o modificación en el cumplimiento.<sup>122</sup>

Además, se establecen medidas de contingencias para la reposición del suministro eléctrico. Los operadores de instalaciones eléctricas deberán contar con personal de emergencia para la reparación oportuna de aquellas fallas que afecten la continuidad de suministro<sup>123</sup>. Lo anterior en relación a los plazos máximos establecidos para las interrupciones en general establecidas en el artículo 245 y las interrupciones por cortes programados del artículo 249 del RSE.<sup>124</sup>

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

Al igual que en otros servicios básicos, es importante mejorar la información que tienen los consumidores de los cortes que han sufrido, así como de las compensaciones o indemnizaciones que pudieran aplicarle.

Esta información, asimismo, debe ser apoyada con una mayor fiscalización o control ciudadano que permita generar todas las evidencias para aplicar la ley<sup>125</sup>.

### **3. Falta de información ante un corte de servicio**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Los reclamos de los consumidores reflejan la ausencia de información de los cortes o la entrega de información incorrecta.

*“Estimados junto con saludar, les comento que llevo más de 30 horas sin energía en mi domicilio, sin tener respuesta de cge para reposición del servicio los operadores de callcenter*

<sup>122</sup> Artículo 1-9 de la Normativa técnica de calidad de servicio para sistemas de distribución de la Comisión Nacional de Energía.

<sup>123</sup> Artículo 214 del RSE.

<sup>124</sup> Resolución Exenta N° 15704/2016 de la SEC, resuelvo 3º.

<sup>125</sup> Más adelante se proponen acciones concretas en esta línea.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 158 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*no entregan información y dando horarios erróneos de reposición, además agregar que las molestias ocasionadas con respecto a los alimentos descongelados como por ejemplo carnes y lácteos es de su total responsabilidad los daños ocasionados(cge). Exigimos respuesta e indemnización por daños a los alimentos meciónados carnes, lácteos etc.”*

#### ¿Qué dice la normativa?

Las empresas eléctricas puede suspender el suministro siempre y cuando sea necesario para mantenimiento, reparación, ampliación o conexión de nuevos clientes<sup>126</sup>. Para que esto suceda se deben cumplir los siguientes requisitos<sup>127</sup>:

- Debe informar a los consumidores finales con un mínimo de 72 horas de anticipación.
- La comunicación deberá realizarse, como mínimo, a través de 2 medios de comunicación (diario de circulación regional, correspondiente a las zonas de concesión, mensaje radial en radio local. página web, redes sociales o aplicaciones móviles de la empresa, aviso escrito entregado en el punto de suministro de cada cliente y usuario, llamada telefónica al cliente y usuario)<sup>128</sup>.
- Las suspensiones fuera de programa que sean imprescindibles para efectuar reparaciones que deriven de emergencias o situaciones intempestivas, podrán realizarse sin el aviso señalado, pero deberán ser comunicadas de inmediato a la Superintendencia, con los antecedentes que justifiquen la medida.
- Las suspensiones programadas de las empresas generadoras y de transporte, que afecten a empresas distribuidoras, deberán ser avisadas a éstas por el CDEC correspondiente con una anticipación mínima de 120 horas
- Toda suspensión de servicio, programada o intempestiva, deberá quedar registrada por la empresa en un libro de registro de eventos que dispondrá para estos efectos, señalando las instalaciones afectadas, la duración de la interrupción, y la naturaleza de la misma.
- Estas suspensiones no se podrán efectuar en horas de punta y se realizarán, siempre que ello sea posible, en los días y horas que menos afecten a los consumidores finales.
- Deben estar dentro de los plazos máximos establecidos en la normativa vigente. Para clientes con baja tensión contratada, no puede superar las 12 horas en un periodo de 12 meses, ni 8 horas continuas en ninguna ocasión.

#### ¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?

Las empresas deben mejorar sus canales de atención hacia los consumidores. No basta que en situaciones de emergencia o intempestivas sólo se informe a la SEC porque eso genera problemas en los consumidores, especialmente para aquellos hipervulnerables.

<sup>126</sup> Artículo 248 inciso 1º del RSE.

<sup>127</sup> Artículos 248 y 249 del RSE.

<sup>128</sup> Artículo 4-5 de la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 159 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

En este sentido, si bien se ha hecho un avance con la Ley 21.304 sobre Suministro de Electricidad para personas electrodependientes, se debieran considerar otras poblaciones como personas en situación de pobreza, discapacidad o personas mayores, donde las empresas debieran priorizar ya sea en la provisión del servicio como en indemnizaciones rápidas (antes de la siguiente boleta) que permitan aminorar los perjuicios a la economía de dichos hogares.

#### **4. Tardanza en la reposición del servicio:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Ocurre cuando la electricidad se corta por un largo periodo de tiempo. Para este caso, los consumidores que manifiestan que, los cortes pueden ser de horas o hasta varios días. Se clasifica además como “corte prolongado de servicio” porque es un corte aislado, pero de larga duración.

*“Desde el día jueves 11.06 a las 18:30 horas, que se corto la energía eléctrica, se ha llamado en reiteradas oportunidades a la empresa, quienes manifiestan que van a venir y ya casi completamos las 48 horas sin luz, ya se nos hecho a perder gran parte de las cosas que mantenemos en el refrigerador y la congeladora. De igual forma hemos perdido 2 días de teletrabajo y eso la empresa de electricidad no lo compensa”*

En estos casos las empresas de electricidad informan a los usuarios que estos cortes se pueden provocar por causas externas, tales como factores climáticos, choques de postes, caídas de ramas, etc. Adicionalmente, explican que la Legislación Eléctrica vigente, les permite un margen de indisponibilidad de suministro autorizado, que pueden derivar de fallas externas e internas, cortes de energía y trabajos programados en las instalaciones. También señalan que la compensación solo se aplica cuando las deficiencias de calidad y continuidad del suministro haya superado los límites de indisponibilidad del servicio establecido en el Artículo 245, del Decreto Supremo N° 327, del Ministerio de Minería, del año 1997, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos.

*¿Qué dice la normativa?*

En el caso de la electricidad existen tres posibilidades de compensación, y es indispensable identificar el origen del corte para determinar cuál procede. Esto porque, debido a la extensa red que se requiere para prestar el servicio, pueden ser responsables las empresas generadoras, las empresas transportadoras o las empresas distribuidoras. Éstas últimas son las que más contacto tiene con los consumidores.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 160 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

En primer lugar, se establecen compensaciones por cortes no autorizados producidos por empresas distribuidoras, por el duplo del valor de la energía no suministrada durante el corte, valorizada a costo de racionamiento.<sup>129</sup>

Corresponde esta compensación a los usuarios cuando los cortes hayan superado los límites establecidos. Durante cualquier período de 12 meses, los cortes superiores a tres minutos, incluidos los programados, no deberán exceder los valores que se indican a continuación:

- En puntos de conexión a usuarios de baja tensión: 22 interrupciones que no excedan en conjunto, de 20 horas.
- En puntos de conexión a usuarios finales de tensiones iguales a media tensión: 14 interrupciones, que no excedan en su conjunto, 10 horas.<sup>130</sup>

Con esto, hay un límite de frecuencia (22 o 14 cortes) y de tiempo (20 o 10 horas) para la totalidad de los cortes, junto con los límites de tiempo a los cortes programados. Para determinar los cortes a compensar, estos se ordenan cronológicamente, y todo el exceso a esos límites debe considerarse no autorizado y por compensar.<sup>131</sup>

La compensación se efectuará descontando las cantidades correspondientes en la facturación más próxima, o en aquellas que determine la Superintendencia a requerimiento del respectivo concesionario. Las compensaciones se abonarán al usuario de inmediato, independientemente del derecho que asista al concesionario para repetir en contra de terceros responsables.<sup>132</sup>

En el caso que exista un monto a pagar de compensación, se comunicará al cliente en su boleta, indicando el periodo de 12 meses considerado (por ejemplo, AGO/2003-JUL/2004) y el monto a compensar. Además, debe informarse por los canales de atención (web, telefónico, presencial, etc.). En caso de que el monto a compensar exceda los cargos facturados al cliente en el mes de pago de la compensación, el remanente deberá informarse y abonarse en las boletas o facturas sucesivas.<sup>133</sup>

En segundo lugar, se establece una compensación por eventos o fallas en instalaciones eléctricas no destinadas a la distribución (o sea, de empresas generadoras, de transmisión o de servicios complementarios), que provoquen indisponibilidad a los usuarios finales sin estar autorizados.<sup>134</sup>

<sup>129</sup> Artículo 16 B de la LSEC.

<sup>130</sup> Artículo 245 del RSE.

<sup>131</sup> Anexo "Compensaciones Dx" de la Resolución Exenta 9134/2015 de la SEC, anexo 3. Modificada por la Resolución exenta 26526/2018 de la SEC.

<sup>132</sup> Artículo 16 B incisos 2º y 3º de la ley 18.410.

<sup>133</sup> Anexo "Compensaciones Dx" de la Resolución Exenta 9134/2015 de la SEC, anexo 8.

<sup>134</sup> Artículo 72-20 de la LGSE, introducido por la ley 20.936. Regulado en detalle en el Decreto 31 de 2017 del Ministerio de Energía, Reglamento para la Determinación y Pago de las Compensaciones por Indisponibilidad del Suministro Eléctrico (RDPC); y por la Norma técnica de indisponibilidad de suministro y compensaciones (aprobada por la Resolución exenta 491/2020 de la Comisión Nacional de Energía).

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 161 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

El valor de la compensación corresponderá al equivalente de la energía no suministrada durante ese evento, valorizada a quince veces la tarifa de energía vigente durante la indisponibilidad de suministro.<sup>135</sup> No obstante, hasta el 31 de diciembre de 2023, el monto será 10 veces dicho valor, y luego subirá a 15<sup>136</sup>. Esta compensación tiene montos máximos por evento, correspondientes, en general, al 5% de los ingresos del año anterior, con tope de 20.000 UTA<sup>137</sup>.

Para determinar la procedencia y el monto, el Coordinador Independiente del Sistema Eléctrico Nacional<sup>138</sup> elabora un informe de estudio de análisis de falla, que debe entregar a la SEC. La empresa puede hacer observaciones a ese estudio, y la SEC investiga. Al final, resuelve determinando la causa del corte, si se encuentra autorizado, si cumple con los estándares técnicos, quiénes son responsables y si proceden compensaciones<sup>139</sup>.

Respecto la forma de pagar esta compensación, instruida su procedencia la empresa distribuidora debe descontarla en la facturación más próxima o la que determine la SEC, sobre el total de la cuenta. Si hay un remanente, se abona a la facturación siguiente<sup>140</sup>. Una vez que la empresa acredita este descuento, la SEC instruye el reembolso inmediato por parte de la empresa responsable<sup>141</sup>, y si no alcanza a cubrir lo descontado, los usuarios deben devolver la diferencia con cargos en las siguientes facturaciones<sup>142</sup>.

En tercer lugar, se establece una compensación por un decreto de racionamiento dictado por el Ministerio de Economía, previo informe de la Comisión Nacional de Energía, en caso de déficit de generación en un sistema eléctrico, a consecuencia de fallas prolongadas de centrales eléctricas o de situaciones de sequía<sup>143</sup>.

Dicho artículo establece que las empresas generadoras deberán pagar a sus clientes distribuidores cada kilowatt-hora de déficit, determinado sobre la base de sus consumos normales, a un valor igual a la diferencia entre el costo de racionamiento y el precio básico de la energía. Las empresas distribuidoras deberán traspasar íntegramente el monto recibido a sus clientes finales sometidos a regulación de precios. Esta forma de compensar se traduce en un descuento en la próxima facturación.<sup>144</sup>

<sup>135</sup> Artículo 72-20 de la LGSE inciso 1º y artículos 3 y 4 del Decreto 31 de 2017 del Ministerio de Energía.

<sup>136</sup> Artículo 19º transitorio de la Ley 20.936, y Oficio circular 7266/2021 de la SEC.

<sup>137</sup> Artículo 72-20 de la LGSE, y artículos 6, 7 y 8 del RDPC.

<sup>138</sup> Organismo creado por la ley 20.936, y regulado en los artículos 212-1 y siguientes de la LGSE.

<sup>139</sup> Artículo 72-20 incisos 7º y 8º de la LGSE, y artículos 11 al 15 del RDPC.

<sup>140</sup> Artículo 72-20 inciso 8º de la LGSE, y artículo 16 del RDPC.

<sup>141</sup> Artículos 17 y 20 del RDPC.

<sup>142</sup> Artículo 24 del RDPC.

<sup>143</sup> Artículo 163 de la LGSE.

<sup>144</sup> Artículo 163 incisos 2º y 3º de la LGSE.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 162 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

Debido a la complejidad que significa para un consumidor saber cuándo fue un corte programado o no y cuántos cortes ha tenido en el tiempo para saber cuánta es la compensación que le aplica, debiera reglamentarse para que en las boletas de servicio se incorpore con todo nivel de detalle y un lenguaje claro, cada uno de los cortes que ha tenido una vivienda, así como los montos a compensar asociados<sup>145</sup>.

#### **5. Externalidades negativas producto del corte de servicio:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Esto ocurre cuando, a partir de un corte de luz o alza de voltaje, el consumidor no solo se ve afectado por la falta de electricidad, sino que también este desperfecto produce un efecto colateral adicional. Según indican los consumidores, este efecto se puede clasificar en 4 tipos de daños:

**Perjuicio a la salud:** Existen consumidores que son electrodependientes, por lo que cualquier corte de luz, puede ocasionar graves daños a la salud de dicho consumidor.

*“El día lunes, hubo dos cortes de suministro eléctrico en mi domicilio, provocando dos cosas: La primera: inhabilitar a mi padre que es oxígeno dependiente. La segunda: quemar un Smart tv de 55 dejando 1/4 de la pantalla funcional. Correspondiente a esto, he generado reclamos sin tener éxito, dejo los números de atención que me fueron entregados vía telefónica: Incidencia por IVR - 055484 2020-03-056822 2020-03-056720 16899635 Número atención por reclamo de servicio cortado. En consecuencia, al caso de inhabilitar a mi padre de vivir por el corte de suministro eléctrico, hemos tenido que utilizar 1 tubo de oxígeno esperanzados que el suministro eléctrico volviera y que el área especializada de CGE, se acercará a mi domicilio a arreglar o cambiar el generador eléctrico que han dejado en comodato, el cual no funciona y desde octubre que llevamos reclamando para que vengan a verlo. Y la indemnización monetaria por quemar el Smart tv.”*

**Pérdida de alimentos:** A raíz de cortes prolongados del servicio eléctrico, los consumidores ven afectada la refrigeración de sus alimentos, provocando la descomposición de estos:

*“La consumidora sufrió corte de suministro injustificado desde el día 29.01.2020 al 01.02.2020, lo que significó la pérdida de los alimentos comprados con el fin de congelar para consumo posterior e invierno, avaluado aproximadamente en*

<sup>145</sup> Esta propuesta es explicada más adelante con detalle.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 163 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*\$400.000. que, realizó el requerimiento para la obtención de indemnización por el perjuicio, lo que no fue aceptado por el proveedor eximiéndose de la responsabilidad por el corte, siendo que todo el sector se vio afectado y no solo el domicilio de la consumidora.”*

**Desperfectos en aparatos electrónicos:** Producto de las alzas en el voltaje, los electrodomésticos pueden sufrir desperfectos y quedar inutilizables:

*“Por un corte de energía y luego por un alto voltaje, dañando un equipo de música phillips modelo mc 10/21 el cual fue retirado desde mi hogar para llevarlo a un servicio técnico el cual le informo a la empresa que no tenía solución y que por lo tanto procedía una indemnización de parte de enel, lo cual fue aprobado y aun el banco santander debería tener un vale vista por 69.990 pesos, todo esto ocurrió desde agosto 17 del 2019 y a la fecha no hay una respuesta satisfactoria n caso 45301933”.*

**Impedimento laboral:** a causa de los cortes de electricidad, los trabajadores independientes se ven impedidos de ejercer su trabajo.

*“Como se detalla en el archivo adjunto a este reclamo, el día miercoles 29 de Mayo, quedamos sin energia electrica la cual se reestablecio el día Domingo 02 de Junio. La cusa del corte, un baston (Switch o Fusible) estaba Abajo en el poste Nro 92951, Como trabajador independiente (Analista Programador) perdi 2 días de trabajo (Jueves y Viernes) y el contenido de nuestro Refrigerador sin mencionar la incomodidad y no contar con calefaccion. No se realizaron reclamos frente a la Empresa dado que ellos solo se limitan a compensar por la no disponibilidad del servicio.”*

Al respecto, en estos casos las empresas analizan el reclamo, coordinando el retiro de los artefactos eléctricos afectados con un servicio técnico especializado, los que, en caso de presentar fallas atribuibles a cortes de energía o inconvenientes en la entrega del suministro eléctrico por parte de la compañía, estos serán reparados y/o indemnizados según corresponda.

De todas maneras, señalan que, si la falla de los equipos no es atribuible a las causas señaladas anteriormente, los artefactos serán devueltos al domicilio del consumidor con el correspondiente informe técnico.

*¿Qué dice la normativa?*

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 164 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Además de las eventuales compensaciones que pudieran aplicar según lo visto anteriormente, la LPDC contempla distintas opciones de indemnización según su procedencia, ya sea como corte injustificado (10 veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior por día o fracción mayor a 4 horas continuas, y su proporcional para fracciones menores a 4 horas), Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del proveedor (Total del daño material y moral), Infracción con agravantes en una demanda de interés colectivo/difuso (recargo de 25% a la indemnización correspondiente).

## 6. Cortes por temas de facturación del servicio:

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Este caso ocurre principalmente cuando la empresa tarda mucho tiempo (pueden ser horas hasta días) en reponer el suministro eléctrico, luego de haberlo cortado por no pago.

*“El día 28 de Mayo de 2019 a las 11:10 horas contratistas de CGE , con gran prepotencia cortaron suministro electrico numero 1429397 por falta de pago. El mismo día a las 11:12 horas se realizo el pago y se mostro comprobante a los funcionarios que estaban realizando el corte para que pudieran reponer el suministro a lo cual no accedieron. Inmediatamente se pidio reposicion del servicio por las distintas plataformas.El servicio fue repuesto recién el 31 de Mayo a las 9:15 hrs . Se debio paralizar la faena de construccion que se esta realizando en el lugar , debiendo cancelar los sueldos y demas costos de esos dias de Los habitantes de la casa han perdido una cantidad de alimentos por falta de refrigeracion , por 2 dias se ha debido paralizar el trabajo de la empresa y la oficina, ademas de la suspension de la obra de construccion con la correspondiente indemnizacion y A lo anterior hay que agregar los problemas de calefaccion y luz para los habitantes de la casa habitacion 2 dias.”*

*“Me cortaron la luz hace dos dias atras,pague el dia de ayer me señalaron que en la tarde vendrian pero no concurrieron,ya han pasado 24 horas del pago y no han aparecido esta cortada desde el empalme,me han acarreado un sin fin de problemas,por cuanto,es una oficina deseo que me paguen una indemnizacion por su negligencia.He llamado varias veces y no dan solución”.*

*“No obstante haber efectuado el pago por el monto indicado con fecha 12/02/2020, con posterioridad con cortaron el suministro en 4 oportunidades aduciendo que había un error y que el pago se había imputado a deuda por otros conceptos. Cabe señalar que en el primer reclamo me dijeron que solucionarían el problema lo que no ocurrió. Uno de los cortes ocurrió durante mis vacaciones con el consiguiente problema con los productos refrigerados todos los cuales se pudieron. No obstante los dos correos enviados y reclamos telefónicos,*

164

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 165 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*nunca respondieron ni me dieron una explicación. Este problema de aplicar pagos de consumo a otros conceptos ya nos ha ocurrido en varias ocasiones con el consiguiente problema producto de los cortes de electricidad que nos han aplicado. Necesitamos una indemnización como mínimo de los alimentos descompuestos y una solución permanente a los pagos mal imputados”.*

A lo cual, las empresas señalan que, en estos casos, se realiza una investigación para determinar si el corte de suministro se apega a la normativa eléctrica vigente.

*¿Qué dice la normativa?*

En periodos normales, esto es sin considerar la prohibición de la ley 21.249 para el corte de agua, electricidad y gas hasta el 31 de diciembre de 2021, cuando el servicio se encuentre impago el concesionario puede suspender el suministro previa notificación al usuario con al menos 5 días de anticipación. Para hacer ejercicio de este derecho deben haber transcurrido 45 días desde el vencimiento de la primera boleta o factura impaga.<sup>146</sup>

El consumidor puede reclamar a la SEC del corte previo depósito de la suma adeudada<sup>147</sup>. Tanto los consumidores como los concesionarios están obligados a acatar las resoluciones que en estos casos adopte la Superintendencia sin perjuicio del derecho de reclamar ante la justicia ordinaria<sup>148</sup>.

Mientras el servicio esté suspendido, serán cargo del consumidor todos los cargos fijos y las costas de cobro de tarifas insolutas, de acuerdo a la opción tarifaria vigente<sup>149</sup>. Una vez depositada la suma adeudada la empresa deberá reponer el servicio en un plazo máximo de 24 horas (a requerimiento de la SEC si hubo reclamo)<sup>150</sup>.

c) Gas domiciliario:

**1. Consumo de recursos adicionales por corte de servicio:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Los cortes no programados pueden tener diversos motivos: problemas de logística/abastecimiento desde central proveedora, problemas de diseño y construcción de la red, emergencias localizadas (accidentes de tránsito, actos vandálicos, manipulación de componentes por terceros, rotura de red, etc.), entre otros.

<sup>146</sup> Artículo 141 de la LGSE, y artículo 147 del RSE.

<sup>147</sup> Artículo 141 inciso 2º de la LGSE, y artículo 150 inciso 1º del RSE.

<sup>148</sup> Artículo 141 incisos 3º y 4º de la LGSE.

<sup>149</sup> Artículo 150 inciso 2º del RSE.

<sup>150</sup> Artículos 150 y 152 del RSE.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 166 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Durante el año 2020, el 58% de los reclamos por cortes sin aviso en gas domiciliario no fueron acogidos por la empresa, esto puede estar relacionado a que no se encuentra tipificado en el reglamento de gas qué ocurre con las compensaciones en estas situaciones.

*“El día viernes 5 de abril metrogas corto el suministro de gas en el edificio de calle Jose Miguel Carrera 240, afectando a todos los residentes de la torre sur del edificio, entre estos departamentos esta en que habitamos, no dando solución al corte ni en día viernes, ni sábado ni hoy domingo, por lo que estamos sin gas y sin poder cocinar ni bañarnos con agua caliente desde entonces, mas aun teniendo entre os integrantes de mi familia dos niños de 2 y 10 años, los cuales no les hemos podido ni siquiera cocinar y menos bañarlos, hemos debido gastar recursos economicos para pode comer fuera y pedir alimentos a domicilio por este hecho, ellos atribuyen el corte a una fuga dentro de la torre, lo que es comprensible, lo completamente incomprensible e que no tengan cuadrillas de emergencia para controlar estas situaciones, perfectamente podrian haber trabajado viernes y sábado en reparar el desperfecto, solo se limitaron a cortar el gas y señalar que recién el día lunes 08 comenzaran”.*

*¿Qué dice la normativa?*

En gas se establece una compensación por corte, a cargo de la empresa distribuidora, si se produjo por un evento o falla en las instalaciones de la red de distribución no autorizada, fuera de los estándares de seguridad y calidad, y sin caso fortuito o fuerza mayor<sup>151</sup>. Ahora, si el evento o falla fue autorizado, dentro de dichos estándares o por caso fortuito o fuerza mayor, el corte estaría justificado, y no procedería esta compensación.

El monto de la compensación corresponderá al equivalente a quince veces el volumen del gas no suministrado durante el corte, valorizado a la tarifa de gas vigente; con un tope por evento del 5% de los ingresos del año anterior o 20.000 UTA<sup>152</sup>.

El medio de pago de la compensación se desarrolla descontando las cantidades de la facturación más próxima, o en aquellas que determine la SEC. Además, se abonarán de inmediato, independiente de la responsabilidad de la empresa, la que podrá reclamar contra los que resulten responsables para la devolución de lo pagado.<sup>153</sup>

<sup>151</sup> Artículo 45 inciso 1º de la LSG.

<sup>152</sup> Artículo 45 incisos 2º y 3º de la LSG.

<sup>153</sup> Artículo 45 inciso 5 y 6 de la LSG.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 167 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Respecto de esta compensación el consumidor debe tener en consideración que en caso de interrupción del suministro contratado puede exigir información del corte y el tiempo de su reposición<sup>154</sup>.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

- Al ser cortes no programados, las empresas no pueden informar con anticipación los cortes no programados, sobre todo cuando son debido a emergencias: accidentes de tránsito, incendios, fugas, etc. Sin embargo, posterior al momento de la emergencia, las empresas deberían utilizar todos los canales de comunicación que tengan a su disposición para informar a los clientes de los cortes: mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas telefónicas, medios de comunicación, etc.
- Se debería indicar en el reglamento de gas domiciliario quién debe generar las compensaciones por los gastos y perjuicios en que incurren los clientes en eventos de corte no programados que no son responsabilidad de la empresa.

## **2. Falta de información ante un corte del servicio:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Estos reclamos están asociados principalmente a la falta de información ante cortes no programados por parte de la empresa y los pocos canales de comunicación fuera de horarios de trabajo ante emergencias.

*“Estimados el servicio de gas fue cortado para todo un edificio en la dirección Vespucio sur 1117, Las Condes. El corte fue hecho sin fecha de reposición y contacto telefónico el día 08.09 informan que no hay fecha asignada a la reposición. En la comunidad viven en su mayoría gente de edad que necesita el servicio, esto provoca problemas de toda clase, salud, alimentación y calefacción”.*

*¿Qué dice la normativa?*

Las empresas deben mantener en buen estado las redes de gas, principalmente para evitar peligros a las personas, y para evitar interrupciones, suspensiones y alteraciones del servicio<sup>155</sup>. Por eso se permite a las empresas distribuidoras de gas interrumpir el suministro en forma controlada y evitar problemas futuros.

<sup>154</sup> Artículo 23 inciso final de la LSG.

<sup>155</sup> Artículo 4º del Decreto Nº280/2010 del Ministerio de Economía.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 168 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

En particular, las empresas pueden interrumpir en forma programada el servicio para mantenimiento, modificación y expansión de sus instalaciones, y por conexión a un cliente nuevo<sup>156</sup>. Ante la ocurrencia de uno de estos casos, las empresas deben notificar por escrito estas causales a los consumidores afectados en un plazo no menor a 2 ni superior a 5 días. Además, deberán limitar dichas interrupciones a las estrictamente necesarias, minimizar el número de consumidores afectados y el tiempo de ejecución de los trabajos y restablecer el servicio tan pronto como sea posible<sup>157</sup>.

Si la falla se produce por caso fortuito o fuerza mayor<sup>158</sup>, las empresas no son responsables por el corte, estableciéndose la regulación específicamente respecto de las emergencias localizadas<sup>159</sup>. En concreto esta causal opera cuando la emergencia afecta las instalaciones de gas necesarias para prestar el suministro, por lo que la empresa podrá interrumpir el servicio de gas a cualquier cliente o consumidor, aislando el foco de riesgo, minimizando a los consumidores afectados y sólo por el tiempo necesario<sup>160</sup>.

Toda interrupción de servicio originada por una emergencia localizada deberá ser notificada por la empresa de inmediato y por escrito a la SEC y en los casos que la interrupción sea superior a dos horas, deberá entregar a ésta un informe detallado de la emergencia en un plazo de 5 días. La Superintendencia podrá realizar la investigación correspondiente para determinar si la falta de continuidad del servicio se debe a un caso fortuito o fuerza mayor o es de responsabilidad de la empresa.<sup>161</sup>

Por lo general, esta causal comprende: manipulación por terceros; rotura de red; actos vandálicos; accidentes de tránsito; y cualquier otro caso fortuito que produzca una emergencia que pudiese afectar a los consumidores.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

Además de mejorar los canales de atención al cliente ante emergencias es importante mejorar la información hacia los consumidores en relación a que ellos puedan tener todo el historial de cortes y eventuales compensaciones que le pudieran corresponder.

<sup>156</sup> Artículo 67 del RSG.

<sup>157</sup> Artículo 65 del RSG.

<sup>158</sup> Artículo 45 de la LSG.

<sup>159</sup> Artículo 66 del RSG.

<sup>160</sup> Artículo 66 incisos 3º y 4º del RSG.

<sup>161</sup> Artículo 66 inciso 5º, y artículo 3 nº 11 de La LSEC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 169 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

### 3. Tardanza en reposición del servicio:

¿Qué reclaman los consumidores?

La tardanza en la reposición del servicio puede deberse a diversos factores, siendo dos los principales identificados: por emergencias localizadas o por incompatibilidad horaria. Además, la falta de información oportuna o clara se suma a esta problemática.

*“Estimados, junto con saludar, solicito ayuda, cancele valor de boleta completa que adeudaba, resultando corte de suministro, pero no he podido hacer uso del servicio debido a que debe estar una persona en el departamento, para mi es imposible, vivo sola y no puedo estar en mi morada en los horarios que indica Metrogas ya que trabajo, consulte si podría existir posibilidad de horario de tecnico a las 17.00 hrs, indicandome la ejecutiva el dia 22.11.2019 que no era factible proporcionarle esa informacion a la persona que realiza la reposicion del servicio, como es posible que me tengan sin servicio de gas, desde el miercoles 22.11.2019 , hoy 25.11.2019, he llamado e informan que no se encuentra disponible el call center de atencion al clientes, solo para urgencias, es decir, otro dia mas sin Metrogas”.*

*“Durante el dia sabado 30 de marzo del 2019 hasta la fecha (duracion 15 idas) ocurrio un corte de gas en nuestro departamento ademas de enterarnos a posterior que este corte afectaba a toda la torre 5 donde vivimos todo esto sin previo aviso causando un gran problema porque no podemos asearnos cocinar lavar ropa ni hervir agua etc todo esto sin previo aviso de nadie de un momento a otro ademas de enterarnos despues que esto durara aproximadamente 15 dias lo que causara un tremendo problema para nuestro diario vivir sin mencionar que mi madre esta jubilada por invalidez y no puede asearse con agua fria y para uno que es joven no deja de ser molesto ademas de el riesgo que supone utilizar gas licuado en un departamento esto causando un gran desmedro en nuestras personas y diario vivir (vuelvo a reclamar porque me entere por la radio que la ley me ampara) y segun informacion dada por uds)”.*

¿Qué dice la normativa?

En caso de que un corte se haya producido por una emergencia, la empresa deberá reponer de inmediato el servicio sólo una vez que tenga la plena seguridad que cada consumidor haya estado en conocimiento de la interrupción de éste y que éste será restablecido, debiendo advertir a los consumidores que todas las llaves o válvulas de su instalación interior deben estar cerradas antes de reponer el servicio. Si algún consumidor no se encuentra en el inmueble o instalación que recibe servicio, se le deberá mantener el servicio suspendido y dejar una notificación en lugar visible con el teléfono de contacto de la empresa para estos casos. La empresa tendrá un plazo máximo de 3

169

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 170 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

horas para reponer el servicio una vez que el consumidor afectado lo solicite. Todos los costos de interrupción y reposición de servicio serán de cargo de la empresa<sup>162</sup>.

En caso de que la reposición sea por un servicio suspendido, el plazo indicado en el artículo 73 del Reglamento de Servicio de Gas de Red, indica que la reposición deberá realizarse dentro de las 24 horas de haberse efectuado el pago de los servicios adeudados o de haber llegado a un convenio de pago.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

Las empresas, además de ajustarse a los plazos señalados por la norma, debieran crear horarios flexibles de reposición del servicio que permita adaptarse a consumidores que pudieran presentar mayores dificultades.

#### **4. Cortes por tema de facturación del servicio:**

La mayoría de las empresas declara que, al efectuarse los pagos mediante empresas externas, existe un desfase de 48 horas en confirmar a la empresa el pago, esto implica que clientes que han realizado los pagos “a tiempo” se vean afectados de igual manera al sufrir cortes indebidos por problemas de facturación y sistemas de pago no actualizados.

*“Hoy 08-10-2019 siendo las 19:30 hrs aprox, al llegar a mi casa me encuentro con el servicio de gas interrumpido, esto ademas con una nota que amenaza y dice, que me vere afecto a una multa si quito el sello de corte, todo esto esta perfecto si no has pagado la cuenta, pero, yo al dia de hoy 08-10-19, no registro deudas pendientes con esta empresa metrogas. Todo esta pagado el dia 05-10-2019. Hice el reclamo inmediatamente a la empresa citada, mencionando que efectivamente tiene el registro de pago en sus sistemas, pero que la orden de corte estaba dada para el dia de hoy, lo mas llamativo es que tambien estaba dada la orden de reposicion el dia de hoy. El ejecutivo telefonico que me atendio, no supo mas decir que la empresa se faculta en un plazo de 24 horas para reponer el servicio tengo 2 niños pequeños (2 y 5 años) como pretenden estos personajes de metrogas que les prepare la cena o sus duchas antes de dormir, siendo que tuvieron el grandisimo error de cortar a cliente sin deuda”*

*¿Qué dice la normativa?*

En el caso de gas, la empresa concesionaria puede suspender el suministro en caso de falta de pago de dos boletas o facturas consecutivas correspondientes al consumo de gas, transcurridos 15 días desde el vencimiento de la segunda boleta impaga<sup>163</sup>. El pago de todos los demás servicios o

<sup>162</sup> Artículo 66 inciso 6º de la RSG.

<sup>163</sup> Artículo 36 de la LSG, y artículo 69 del RSG.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 171 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

productos incluidos y autorizados por el cliente es independiente y la falta de pago no autoriza a la concesionaria a cortar el suministro<sup>164</sup>.

Además, las distribuidoras y suministradoras no sujetas a concesión podrán suspender el suministro de gas en caso de falta de pago, conforme al procedimiento convenido con el cliente o consumidor, o, en su defecto, a las normas ya señaladas. Es deber de toda empresa, sea o no concesionaria, dar aviso expreso del corte en trámite en la correspondiente boleta o factura o en una notificación que la acompañe<sup>165</sup>.

El corte solo puede hacerse en días hábiles entre las 8 y 21 horas, ya por la llave de servicio o la matriz interior, conforme el procedimiento reglado<sup>166</sup>. Con respecto a la reposición del servicio hay que distinguir en donde se realiza el pago. Si fue dentro de la empresa, debe reponerse dentro de las 24 horas después del pago; y si no, son 24 horas desde que reciba la empresa la suma adeudada<sup>167</sup>.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

- Mejorar sistemas de coordinación de pago entre empresas externas y empresas de gas. Al saber que existe este desfase, deberían aplicar criterios de no corte cuando el cliente pueda verificar el pago.
- Crear una plataforma que permita a los clientes ingresar comprobantes de pago de sus boletas en los sistemas de las empresas para evitar cortes por desfase de información.

##### **5. Poca claridad en la fecha de corte por no pago:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Estos reclamos están asociados a la confusión que puede generar tener el aviso de “corte en trámite” junto a la fecha de vencimiento de la boleta actual. El reclamo que se presenta a continuación refleja esta situación:

*“El día de ayer en la mañana a eso de las 8 am, me di cuenta que no tenía servicio de gas. Me di cuenta que había olvidado pagar una boleta que tiene dos periodos de cobro, que dice corte en trámite, pero vence el 23 de este mes. Pague, espere hasta después de almuerzo y*

<sup>164</sup> Artículo 69 incisos 1º y 2º del RSG.

<sup>165</sup> Artículo 69 incisos 3º y 4º del RSG.

<sup>166</sup> Artículo 71 del RSG.

<sup>167</sup> Artículo 73 del RSG.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 172 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*nada, llame y me dicen que para reposición tiene que venir técnicos a la casa y que tienen 24 hrs legales. Cortan el suministro a distancia pero para reponerlo tienen que venir... hasta la hora de hoy no han llegado. Señalo también varias malas prácticas realizadas por esta empresa. Dicho sea de paso, me dijeron que es una medida de la SEC, sin embargo con la empresa anterior jamás se dieron estos problemas, yo nunca quise cambiarme a gas natural, pero el hostigamiento sufrido pudo más con mi arrendador”.*

Si bien la boleta dice que vence en una fecha particular, esa fecha refleja el vencimiento de la boleta actual y no tiene relación con la fecha de corte.

*¿Qué dice la normativa?*

De acuerdo al Reglamento de Servicio de Gas de Red, la concesionaria podrá suspender el suministro de gas en caso de falta de pago de dos boletas o facturas consecutivas correspondientes sólo al consumo de gas.

Asimismo, tal como se señala anteriormente, el derecho de suspensión del servicio de la concesionaria sólo podrá ejercerse después de haber transcurrido 15 días desde el vencimiento de la segunda boleta impaga; es decir, a los 45 días de morosidad.

Por último, toda empresa, sea o no concesionaria, deberá dar aviso expreso del corte en trámite en la correspondiente boleta o factura o en una notificación que la acompañe, donde además se indicará los valores vigentes de las distintas modalidades de corte y reposición del servicio y las condiciones respecto del lugar de pago para obtener la reposición de un servicio suspendido en el plazo indicado en el artículo 73 (dentro de las 24 horas de haberse efectuado el pago de los servicios adeudados o de haber llegado a un convenio de pago).

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

Las boletas de servicio de gas debieran explicitar “fecha de vencimiento de la boleta actual” y “fecha de corte por no pago”, no sólo indicar un mensaje de “corte en trámite”.

d) Telecomunicaciones:

**1. *Compensación no corresponde a lo esperado por el consumidor (plazo/monto):***

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Los reclamos de los consumidores apuntan a diferencias en la compensación que las empresas entregan en contraposición a lo que ellos esperan. Estas diferencias por lo general se manifiestan en los días informados sin disponibilidad de suministro.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 173 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*“Reclame el día 23/11/2019 por días 26 sin conexión a internet, y solicite descuento e indemnización por la desconexión, me dijeron que el descuento se aplican en el mismo mes y la indemnización al siguiente, pero al siguiente no se aplicó (esto sería en la boleta que vence el 09/01/2019), ellos me indicaron lo siguiente: le informamos que hemos gestionado el descuento de \$2.941 para quedar sin saldo a pagar, también se gestionó una solicitud de abono a futura cuenta por un valor de \$31.024, bajo el folio 921525606383, en donde este se debe aplicar en su próxima boleta”.*

*“No estoy conforme con la resolución referente a un reclamo presentado a VTR. Donde solicito una compensación ya que no recibí de manera correcta el servicio del canal CDF Premium”.*

#### ¿Qué dice la normativa?

En cuanto a este servicio básico, la LGT establece una compensación por la suspensión, alteración o interrupción del servicio, y una indemnización en ciertos casos.<sup>168</sup>

La compensación se produce por todo corte por causa no imputable al usuario, que exceda de 6 horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas mensuales. El monto deberá ser de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas<sup>169</sup>. Cabe destacar que procederá incluso habiendo caso fortuito y fuerza mayor, pues el requisito es que la causa no sea imputable al usuario.

La indemnización procede cuando el corte excede de 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes y no obedece a fuerza mayor o hecho fortuito. Además de la compensación anterior, se debe pagar el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día de corte.<sup>170</sup>

Respecto la forma de compensar o indemnizar, se distingue dependiendo de si se tiene contratada la facturación y cobro de un cargo fijo. Si la tiene, los descuentos e indemnizaciones se deben descontar de la cuenta o factura mensual más próxima. Si no la tiene, se realizan mediante la prórroga del tiempo de vigencia de las tarjetas utilizadas a este efecto.<sup>171</sup>

En los mismos términos se regula en el reglamento, respecto al servicio público de voz<sup>172</sup> y al servicio de acceso a internet<sup>173</sup>. En estos, se distinguen los suscriptores de prepago y postpago, para determinar la forma de compensar. Por su parte, respecto al servicio de televisión por pago se

<sup>168</sup> Artículo 27 inciso 2º y 3º de la LGT.

<sup>169</sup> Artículo 27 inciso 2º de la LGT.

<sup>170</sup> Artículo 27 inciso 2º de la LGT.

<sup>171</sup> Artículo 27 inciso 3º de la LGT.

<sup>172</sup> Artículo 40, incisos 1º y 2º, del RST.

<sup>173</sup> Artículo 54 del RST.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 174 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

señala que los suscriptores tienen derecho a descuentos y compensaciones conforme las reglas generales, en particular la LPDC<sup>174</sup>.

El motivo de que la norma segregue la compensación por servicio es precisamente que cada uno de ellos se otorga de manera independiente, por cuanto la no prestación del servicio de uno de ellos, no necesariamente corresponde a la no prestación del servicio de telecomunicaciones en general.

Por su parte, el artículo 25 A de la LPDC señala que, en caso de suspensión injustificada de servicios básicos mayor a 4 horas, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.

## **2. Cortes continuos e intermitencia del servicio (calidad):**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Estos reclamos tienen relación con reclamos al proveedor por estabilidad y discontinuidad (cortes) del servicio.

*“Cliente señala que hace más de una semana está con intermitencia en el servicio de internet, lo que ha provocado demora en cada una de las gestiones laborales que debe realizar diariamente. Se ha contactado con servicio al cliente, donde reinician los equipos y se estabiliza por unos minutos y luego vuelve a caer”.*

*“Mi reclamo es por un corte injustificado de los servicios telefonía fija y internet del mes de enero 2019, compañía indica que tengo que solo esperar que solucionen el problema y puede ser en febrero, encuentro injusto tener servicios que no funcionan no dan solución y además las boletas o cobros no rebajan y cobran el total del servicio. Estoy muy molesta con compañía ya que durante el año 2018 también tuve servicios, pero no aplicaron ningún escueto en facturación”.*

*¿Qué dice la normativa?*

<sup>174</sup> Artículo 61 del RST.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 175 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Las empresas de telecomunicaciones tienen la obligación de mantener el servicio siempre operativo y sin interrupciones, salvo cuando no se haya pagado la cuenta correspondiente<sup>175</sup> o por caso fortuito o fuerza mayor<sup>176</sup>.

En este sentido, si bien no se establece específicamente una autorización para realizar un corte por caso fortuito o fuerza mayor, se señala que respecto los servicios de voz e internet, las empresas podrán alegar esta causal para eximirse de responsabilidad en los procedimientos establecidos por ley<sup>177</sup>. Respecto los servicios de televisión por pago, se siguen las reglas generales, y en particular las de la LPDC<sup>178</sup>.

En el caso de telecomunicaciones, no se establece específicamente la posibilidad de realizar un corte programado de manera justificada. No obstante, por motivos graves y urgentes que amenacen la continuidad del servicio, la empresa puede solicitar la modificación provisoria de la concesión al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, de manera de atender prontamente la situación<sup>179</sup>. Con esto, podrían alterarse autorizadamente ciertos parámetros de calidad del servicio.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

Al igual que en los otros servicios relatados, es importante mejorar la información con la que cuentan los consumidores en relación con el detalle de los cortes o intermitencias que puedan haber tenido de un mes a otro, estableciéndose además las compensaciones que pudieran corresponderle.

### **3. Falta de información ante un corte de servicio:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Los reclamos apuntan a situaciones en que las empresas no entregan información a los consumidores y los canales de información de la empresa no operan.

*“Con fecha 05 de abril se cortó el servicio de telefonía de red fija, hemos llamado a la empresa movistar para que indiquen el motivo del corte del servicio y todas las veces que se llama indican que se robaron los cables que están trabajando para solucionar el problema*

<sup>175</sup> Artículo 69 del RST. Indica que: “El proveedor de servicios de telecomunicaciones podrá cortar el suministro del o los servicios impagos, luego de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago, sin haberse verificado el mismo.”

<sup>176</sup> Artículo 42 del RST. Indica que: “Las alegaciones por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, de la concurrencia de hecho fortuito y/o fuerza mayor para efectos de eximirse de la obligación de indemnizar, deberán realizarse en el marco de los procedimientos establecidos por la ley.”

<sup>177</sup> Artículos 42 y 56 del RST.

<sup>178</sup> Artículo 61 del RST.

<sup>179</sup> Artículo 14 inciso 6º de la LGT, y Resolución Exenta Nº 1686/2006 de la SUBTEL.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 176 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

*que el servicio llegara a los dos días y llevamos 19 días sin teléfono de red fija. Esto es un abuso, uno paga sus cuentas antes de que venzan los plazos”.*

*¿Qué dice la normativa?*

De acuerdo al artículo 14 del RST, el contrato de suministro de servicios debe contemplar entre otras cosas, información referente sobre los servicios de asistencia técnica, comercial y de reclamos, así como respecto de los cortes y reposición del servicio.

Asimismo, el artículo 3º letra b) de la LPDC, establece el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ello.

*¿Qué medidas se pueden considerar para disminuir los reclamos?*

En este sentido es importante mejorar los canales de atención y la información que reciben los consumidores, estableciendo la obligatoriedad de establecer en las boletas de servicios los detalles de los cortes y eventuales compensaciones, lo que significaría un incentivo a la mejora de la atención a los clientes de parte de las empresas para evitar costos por estos motivos.

#### **4. Tardanza en la reposición del servicio:**

*¿Qué reclaman los consumidores?*

Ocurre cuando el servicio se corta por un largo periodo de tiempo. Para este caso, los consumidores manifiestan que los cortes pueden ser de horas o hasta varios días. Se clasifica además como “corte prolongado de servicio” porque es un corte aislado, pero de larga duración.

*“Hace más de un año que tengo largas intermitencias en el Internet contratado, he llamado en INNUMERABLES veces para solicitar la reposición de este servicio y no he tenido soluciones satisfactorias porque al día siguiente el servicio se vuelve a caer. Me siento molesta y ESTAFADA ya que mensualmente pago mi cuenta con anticipación COMPLETA y el servicio no lo es. Escribo este correo porque me aburrí de llamar al call center de VTR avisando de estos inconvenientes sin tener soluciones concretas y que me deriven a los ejecutivos de soporte ubicados en Medellín, Colombia que a lo mucho resetean el router en línea como lo han hecho antes, cosa que puedo hacer desde mi casa. Hoy me tuvieron esperando por mas de 30 minutos al teléfono esperando para hablar con el supervisor Robinson Muñoz para terminar igual, sin Internet. Como USUARIA y CLIENTA, estoy en mi derecho de EXIGIR una compensación económica por las molestias causadas y el PÉSIMO SERVICIO entregado en los últimos 12 meses”.*

*¿Qué dice la normativa?*

176

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 177 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

El artículo 25 A de la LPDC señala que, en caso de suspensión injustificada de servicios básicos mayor a 4 horas, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.

Por su parte, el artículo 27 incisos 2º y 3º de la LGT establece que se debe compensar al consumidor por todo corte por causa no imputable al usuario que exceda de 6 horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas en un mes. El monto de esta compensación es de un día por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas, el que debe descontarse de la tarifa mensual.

Por su parte, la misma disposición establece que si el corte excede de 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes, y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, el proveedor deberá además indemnizar al usuario con el equivalente al triple del valor de la tarifa diaria por cada día sin servicio.

Por otra parte, de acuerdo al RST, el proveedor puede cortar el suministro del o los servicios impagos luego de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago, sin haberse verificado el mismo; y tendrá que reponerlo como máximo al día hábil siguiente del pago<sup>180</sup>.

Además, se establece la posibilidad que las empresas de telecomunicaciones ofrezcan mecanismos de control de gastos que contemplen la suspensión del suministro dentro del ciclo de facturación, los que siempre pueden ser aceptados, rechazados o modificados por el usuario<sup>181</sup>.

#### **6.4.3. Síntesis de los principales problemas y recomendaciones por cortes e indemnizaciones.**

Las empresas de suministro de servicios básicos deben mantener un servicio continuo e ininterrumpido y además debe ser de calidad, ya que son indispensables para el desarrollo de actividades de la vida diaria.

En materia de protección al consumidor, esto se traduce en la obligación del proveedor de respetar los términos y condiciones de su contrato, en relación con el principio de profesionalidad derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la experticia que presenta. Este principio implica mantener una continuidad en el cumplimiento de sus contratos y deberes legales o asumidos voluntariamente. Como consecuencia de lo anterior, la suspensión del contrato y los deberes legales o asumidos voluntariamente será siempre excepcional, por lo que las empresas deben tomar todas

<sup>180</sup> Artículo 64 del RST.

<sup>181</sup> Artículo 17 del RST.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

las medidas necesarias para asegurar la continuidad y los estándares de calidad establecidos por la normativa vigente.<sup>182</sup>

Sin embargo, los consumidores presentan una cantidad importante de reclamos por cortes de suministro, intermitencias y bajas de calidad que se unen a una falta de información durante los eventos y también en la posterioridad, donde los consumidores también reclaman por compensaciones o indemnizaciones que no les son ejecutadas.

A modo de resumen de los problemas revisados, se dispone la siguiente sistematización de los problemas señalados asociados a cada uno de los servicios básicos.

**Figura 66. MATRIZ DE DETECCIÓN DE PROBLEMAS DE CONSUMO - CORTES**

Problema de consumo	Agua Potable	Electricidad	Gas domiciliario	Telecomunicaciones
1. Compensación no corresponde a lo esperado por consumidor (plazo / monto)	X	X		X
2. Consumo de recursos adicionales por corte de servicio.	X		X	
3. Cortes continuos e intermitencia del servicio (calidad).	X	X		X
4. Falta de información ante un corte de servicio.	X	X	X	X
5. Tardanza en la reposición del servicio.	X	X	X	X
6. Cortes por temas de facturación del servicio.		X	X	
7. Externalidades negativas productos del corte de servicio.		X		
8. Poca claridad en la fecha de corte por no pago.			X	

En cuanto a las recomendaciones más destacadas de esta sección, a continuación se profundiza sobre dos de ellas que son transversales a los servicios y que pudieran ser de alto impacto para los consumidores:

### 1. Mayor información en las boletas

<sup>182</sup> Circular interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales (Resolución Exenta N°950/2019 del SERNAC), apartado 1.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 179 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Sin duda que uno de los principales problemas que presentan los consumidores con los servicios básicos es que hay información sensible que no es conocida. Para ello, se propone mejorar la información que se proporciona en las boletas con algunas de las que se señalan a continuación:

-Información de consumo específico en todos aquellos planes, bolsas o promociones que contengan paquetes de unidades de consumo con un valor fijo, particularmente en telecomunicaciones con los minutos o GB consumidos.

-Un ejemplo de economía del comportamiento que se ha destacado por influir en los consumidores es el incorporar Información relativa de su consumo a través de una “cara feliz en la factura si el cliente está usando menos energía que el promedio de sus vecinos”<sup>183</sup>, lo que apunta a que los hogares puedan darle una magnitud a lo que gastan y permitir generar prácticas de ahorro en aras de un consumo más sostenible.

-Información de última vez que el medidor fue revisado junto al % de error que presenta en base a instrumento aplicado (agua, electricidad, gas).

-Información de últimos 6 meses de consumos del servicio en el caso de que la empresa efectúe el promedio cuando no se pueda tomar el consumo en el medidor para así evitar confusiones con la fórmula ocupada.

-Información de cortes de suministros y compensaciones recibidas ya sea aquellas que aplica directamente la empresa como aquellas que pueden ser sancionadas por organismos reguladores o sentencias judiciales.

<sup>183</sup> Economía del Comportamiento y Sostenibilidad, <https://www.digitalbizmagazine.com/economia-del-comportamiento-y-sostenibilidad/>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

#### 6.4.4. Categorías de cortes en la regulación de los servicios básicos

Como una forma de resaltar un aspecto transversal de esta sección, a continuación, se presenta una sistematización que permite entender los tipos de corte de servicios que se contemplan en cada uno de los servicios básicos y la norma aplicable.

En ese sentido, es importante recalcar que, en virtud del deber de profesionalidad en la prestación continua del servicio, se entiende que la suspensión de este ha de ser siempre excepcional, por lo que tiene que ser debidamente justificado<sup>184</sup>.

De esta forma, para efectos jurídicos se consideran los cortes como justificados e injustificados, donde el primero es aquel que está expresamente autorizado y todos los demás son considerados cortes injustificados.

##### a) Cortes justificados:

Como se puede apreciar, el punto primordial en esta categoría es la justificación del corte. Si bien la LPDC considera esta justificación como un elemento determinante en la procedencia de sanciones e indemnizaciones<sup>185</sup>, no desarrolla los casos en los que procede.

Por su parte, la regulación sectorial de cada servicio establece los distintos casos en que el corte estaría justificado, los que podemos agrupar, en general, de la siguiente manera: Cortes programados, cortes por fuerza mayor, cortes por no pago de la cuenta, y cortes por otros hechos que son responsabilidad del usuario o que imposibilitan el servicio.

A continuación, se presentan las distintas subcategorías de corte justificado en cada uno de los servicios básicos, con la normativa relevante para cada una.

**Tabla 18. SUBCATEGORÍAS DE CORTES JUSTIFICADOS SEGÚN SERVICIO BÁSICO**

SSBB	Subcategorías de corte justificado	Normativa relevante	Descripción
A g u a	Corte programado	Art. 35 inc. 2º LGSS	Autoriza interrupciones, restricciones y racionamientos programados e imprescindibles, previamente comunicados a los usuarios.
		Art. 97 RCS	Requisitos para el corte programado.

<sup>184</sup> Circular interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales, apartado 1. Resolución exenta 950/2019 del SERNAC.

<sup>185</sup> Arts. 25 y 25 A de la LPDC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 181 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

	Corte por caso fortuito o fuerza mayor	Art. 35 inc. 1º de la LGSS	La calidad y continuidad del servicio solo puede ser afectada por causa de fuerza mayor.	
		Art. 35 inc. 4º y 6º de la LGSS	Suscripción de contratos de provisión de agua cruda incluso en cortes por fuerza mayor.	
		Art. 97 inc. 1º del RCS	La continuidad del servicio puede afectarse por una causa de fuerza mayor calificada por la SISS.	
	Corte por no pago de la cuenta (No autorizado por pandemia COVID-19)	Art. 36 letra d) de la LGSS	Faculta a la empresa a suspender el servicio por no pago de una o más cuentas, previo aviso de 15 días.	
		Art. 116 del RCS.	Facultad y forma de hacer el aviso.	
		Arts. 117 y 118 del RCS	Cargos por corte y reposición del servicio.	
		Art. 1º de la Ley 21.249	Suspende facultad de cortar el suministro por no pago hasta el 31/12/21.	
	Corte por suspensión de la facturación o eliminación comercial	Art. 38 de la LGSS	Faculta a la empresa a terminar el contrato por clausura del inmueble (eliminación comercial).	
		Art. 45 de la LGSS	Facultad de suspender el alcantarillado por descarga de sustancias dañinas.	
		Art. 149 del RCS	Casos que facultan la suspensión de la facturación.	
	<b>El ec tri ci d a d</b>	Corte programado	Art. 248 del RSE	Faculta a la empresa a suspender el suministro eléctrico de forma programada por mantenimiento, reparación, ampliación o conexión de nuevos clientes.
			Art. 249 del RSE	Establece los plazos máximos para suspender el servicio por cortes programados.
Corte por caso fortuito o fuerza mayor		Art. 224 del RSE	Señala el caso fortuito como causal que exime al proveedor de responsabilidad.	
		Art. 214 del RSE	Establece las medidas para la reposición del suministro eléctrico.	
		Art. 245 del RSE	Señala los plazos máximos de las interrupciones en general.	
		Art. 3 nº 11 de la LSEC	Establece que le corresponde a la Superintendencia comprobar si la interrupción del servicio se debe a un caso fortuito o fuerza mayor.	
Corte por no pago de la cuenta (No autorizado por pandemia COVID-19)		Art. 141 de la LGSE	Facultad de suspender el suministro por falta de pago transcurrido 45 días desde el vencimiento de la primera boleta o factura impaga, forma de reclamo, y exclusión de hospitales y cárceles.	
		Art. 147 del RSE	Reitera la facultad señalada en la LGSE.	
		Art. 148 del RSE	Establece la prohibición de suspender el suministro eléctrico a hospitales y cárceles.	
		Art. 150 del RSE	Establece la forma de reposición del suministro.	
		Art. 1º de la Ley 21.249	Suspende facultad de cortar el suministro por no pago hasta el 31/12/21.	

181

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

<b>G a s d o m i c i l i a r i o</b>	Corte por conexión irregular	Art. 215 de la LGSE.	Delitos de sustracción de energía eléctrica vía conexiones clandestinas o fraudulentas (remite al art. 446 del Código Penal).
		Art. 154 del RSE	Establece que en caso de detectarse una conexión irregular se sancionara según el D.S. 119 del Ministerio de Economía.
		Art. 155 del RSE.	Faculta a la empresa a suspender el suministro eléctrico en caso de detectar alguna conexión irregular.
		Art. 156 del RSE.	Permite al usuario reclamar a la SEC en caso de que la empresa le suspenda el servicio por conexión irregular.
	Corte programado	Art. 45 de la LSG.	Justifica todo corte del servicio autorizado en conformidad a la ley o reglamentos.
		Art. 65 del RSG.	Faculta a la empresa para interrumpir el servicio de gas de forma programada por mantenimiento, modificación, expansión o conexión a cliente nuevo.
		Art. 4 del Reglamento de Seguridad para el Transporte y Distribución de Gas de Red <sup>186</sup>	Obligación de los propietarios u operadores de mantener en buen estado las redes de gas para evitar interrupciones y salvaguardar la seguridad de las personas.
	Corte por caso fortuito o fuerza mayor	Art. 45 de la LSG.	Justifica el corte del servicio por caso fortuito o fuerza mayor.
		Art. 66 del RSG.	Cuando una emergencia localizada afecte las instalaciones de gas necesarias para prestar el suministro, la empresa podrá interrumpir el servicio.
		Art. 3 N° 11 de La Ley 18.410.	Establece que le corresponde a la Superintendencia comprobar si la interrupción del servicio se debe a un caso fortuito o fuerza mayor.
	Corte por no pago de la cuenta (No autorizado por pandemia COVID-19)	Art. 36 de la LSG.	Facultad de la empresa de suspender el suministro en caso de falta de pago de dos boletas o facturas consecutivas, forma de reclamo, y exclusión de hospitales y cárceles.
		Art. 69 del RSG.	Faculta a la empresa a suspender el suministro en caso de falta de pago de dos boletas o facturas consecutivas.
Art. 71 del RSG.		Horarios y procedimientos para realizar el corte.	
Art. 73 del RSG.		Plazos para la reposición del servicio.	

<sup>186</sup> Decreto N° 280 de 2010 del Ministerio de Economía, que aprueba el Reglamento de Seguridad para el Transporte y Distribución de Gas de Red.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Cortes por hechos de responsabilidad del consumidor	Art. 27 de la LSG	Habilita la suspensión del servicio por alteración no autorizada del uso de gas o los medidores, o por uso en condiciones de peligro.
		Art. 45 de la LSG	Justifica el corte de gas autorizado por la ley, en este caso por el art. 27.
		Art. 79 del RSG.	Habilita la suspensión del servicio en todos aquellos casos que constituyen peligro ya sea directo o inminente para la seguridad de las personas.
T e l e c o m u n i c a c i o n e s	Corte por caso fortuito o fuerza mayor	Art. 42 del RST.	La empresa podrá eximirse de responsabilidad en caso de caso fortuito o fuerza mayor, cuando haya sido calificado como tal por los procedimientos establecidos por ley.
	Corte por mora en el pago de las cuentas	Art. 69 del RST.	Faculta a la empresa para cortar el suministro del o los servicios impagos, luego de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo.

Estas subcategorías de cortes establecidos por las distintas normativas pueden explicarse como:

- Cortes programados:

En general, los cortes programados son aquellos que la empresa de servicios básicos está autorizada a realizar dando previo aviso a los usuarios, para realizar diligencias específicas.

- Cortes por caso fortuito o fuerza mayor

Un corte que no es programado ni planificado de ninguna manera aún puede ser justificado, si es que ocurrió producto de un caso fortuito o fuerza mayor. El Código Civil lo define como “el imprevisto a que no es posible resistir”<sup>187</sup>. Para que esta justificación proceda, se deben cumplir con todos los requisitos para que se entienda que hay caso fortuito o fuerza mayor, y la empresa debe desplegar las medidas exigidas ante estos eventos. Además, tendrá que ser alegado y acreditado por la empresa<sup>188</sup>.

En términos generales, el caso fortuito o fuerza mayor se configura cuando en el hecho concurren 3 requisitos<sup>189</sup>:

<sup>187</sup> Artículo 45 del Código Civil.

<sup>188</sup> Artículos 1547 y 1698 del Código Civil.

<sup>189</sup> Circular interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales, apartado 1.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 184 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

- Que sea imprevisible, o sea, “que conforme a los estándares reconocidos no se pudo anticipar su ocurrencia”.
- Que sea irresistible, “lo que implica que los proveedores no pudieron oponerse a estos eventos”.
- Que sea inimputable, es decir “que provenga de una causa completamente ajena al ámbito de aplicación y cuidado del proveedor”.

Respecto a las medidas que debe adoptar la empresa, en materia de protección del consumidor se han delimitado 3 derechos y deberes que surgen en estos casos<sup>190</sup>:

- Deberes de información. El proveedor debe informar del hecho al consumidor en un plazo razonable, junto con la duración de la suspensión, las medidas que se adoptarán para retomar el servicio, los derechos del consumidor en el caso, y cualquier otro derecho o medida voluntariamente adoptada por el proveedor.
- Derecho al término anticipado del contrato. El consumidor puede optar a terminar el contrato, bastando una notificación simple al proveedor. Esto solo tendrá sentido en ciertos casos, como en gas y telecomunicaciones, donde la persona puede cambiarse de compañía.
- Deber de mitigación de daños. El proveedor debe adoptar todas las medidas razonables para moderar o limitar los daños producidos por el corte, como, por ejemplo, ofrecer un suministro alternativo.

Por su parte, las regulaciones sectoriales contemplan el caso fortuito o fuerza mayor como justificación, con ciertas particularidades y precisiones técnicas en cuanto a su procedencia, así como a las medidas a adoptar por las empresas.

- Cortes por no pago de la cuenta:

Las empresas de servicios básicos están autorizadas por las regulaciones sectoriales a suspender el suministro en caso de mora en el pago de las cuentas, en la forma y con los requisitos que ahí se establecen.

Sin perjuicio de todo lo anterior, producto de la pandemia del COVID-19, se promulgó la ley 21.249 (prorrogada por la ley 21.340), en virtud de la cual **se prohibió el corte por no pago para las empresas de los servicios básicos de agua, electricidad y gas hasta el 31 de diciembre de 2021**. Esto beneficia a los usuarios residenciales o domiciliarios y a distintas instituciones (hospitales, hogares de menores, ONGs, microempresas, etc.).<sup>191</sup>

<sup>190</sup> Circular interpretativa sobre continuidad de servicios ante eventos excepcionales, apartado 2.

<sup>191</sup> Artículo 1º de la Ley Nº 21.249.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 185 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Sí pueden realizar este corte empresas sanitarias con menos de 12.000 clientes y a las cooperativas y comités de agua potable rural<sup>192</sup>. Además, se contemplan beneficios para el pago de las cuotas vencidas para distintas personas (80% más vulnerable del Registro Social de Hogares, adultos mayores, desempleados, usuarios finales que acrediten no poder pagar, etc.)<sup>193</sup>.

- Cortes por otros hechos que son responsabilidad del usuario o que imposibilitan el servicio:

Además de las tres categorías anteriores, las regulaciones sectoriales establecen algunos casos en que la empresa de servicios básicos está autorizada a suspender el servicio a usuarios específicos producto de algún hecho que es de responsabilidad del usuario, o que haga imposible o completamente inútil que se mantenga el servicio.

En los **servicios sanitarios**, se contempla el corte por suspensión de la facturación<sup>194</sup> y por eliminación comercial<sup>195</sup>. En la primera, se deja de prestar el servicio y pagar por él, pero se mantiene el contrato; mientras que en la segunda se termina el contrato, por lo que volver a tener suministro requerirá de un proceso más complejo<sup>196</sup>.

La suspensión de la facturación procede en los siguientes casos:

- Destrucción del inmueble, por incendio, sismo o alguna causa semejante, desde el mes siguiente en que la empresa tenga conocimiento del hecho.
- Demolición del inmueble, desde el mes siguiente de aquél en que se presente el permiso municipal para esa demolición.
- Clausura del inmueble por autoridad sanitaria.
- Descarga de sustancias dañinas al alcantarillado por parte del usuario, lo que es fiscalizado por la misma empresa. Puede suspender desde el mes siguiente a la fiscalización<sup>197</sup>.
- Corte por no pago de la cuenta durante 6 meses continuos.
- La autorreposición del servicio, debidamente comprobada y reiterada, y la manipulación del medidor.

<sup>192</sup> Artículo 1º inciso final de la Ley Nº 21.249.

<sup>193</sup> Artículos 2, 3 y 4 de la Ley Nº 21.249.

<sup>194</sup> Artículo 149 del RCS.

<sup>195</sup> Artículo 38 de la LGSS.

<sup>196</sup> Oficio 6408/2013 de la SISS Oficina Regional de Coquimbo, confirmada por el oficio 3626/2013 de la SISS.

<sup>197</sup> Artículo 45 de la LGSS.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 186 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Por su parte, la eliminación comercial es una situación muy excepcional, y solo procede cuando el corte por no pago de la cuenta se ha prolongado por 6 meses, la empresa da aviso a la autoridad sanitaria para que clausure el inmueble y dicha autoridad clausura el inmueble efectivamente<sup>198</sup>.

En el caso de **electricidad**, la empresa está facultada a cortar el suministro si verifica alguna modificación, conexión o alteración irregular (el denominado “robo de luz”), para lo cual debe solicitar autorización de la SEC, y tendrá que reponer el servicio si la SEC lo ordena<sup>199</sup>.

Estas conexiones irregulares son detectables mediante las siguientes formas: 1) Cables de colores desde los postes hacia las viviendas, o al interior de ellas. 2) Cajas de los medidores abiertas o sin tapas. 3) Medidores fuera de posición. Si el consumidor observa la presencia de una conexión irregular debe denunciarlo a la empresa.<sup>200</sup>

La ley general de servicios eléctricos establece que el que sustrajere energía eléctrica, directa o indirectamente, mediante conexiones clandestinas o fraudulentas, incurrirá en las penas señaladas en el artículo 446 del código penal. En casos de reiteración, se procederá a lo previsto en el artículo 451 del Código<sup>201</sup>.

En el caso del **gas domiciliario**, la empresa está facultada a suspender el suministro en dos hipótesis de esta naturaleza<sup>202</sup>:

- Cualquier acto que tienda a alterar, sin su consentimiento, el uso a que se destine el gas suministrado, o las condiciones del servicio, o el funcionamiento de los medidores o la medida exacta de los consumos.
- Si se hiciera uso de ese gas en condiciones que constituyan peligro, ya sea directo o inminente, para las personas o cosas; o cuando la instalación interior no cumpla con la normativa técnica de seguridad. El corte puede darse por iniciativa propia o a pedido de los consumidores<sup>203</sup>. Para estos efectos, el RIIMG, establece los requisitos mínimos de seguridad que deberán cumplir las instalaciones interiores de gas.

A modo de resumen de la justificación de los cortes en la normativa sectorial, se presenta la siguiente matriz que relaciona la justificación con el servicio básico:

<sup>198</sup> Oficio 3626/2013 de la SISS.

<sup>199</sup> Artículo 155 del RSE.

<sup>200</sup> Fuente: Página Web ENEL. Evitemos el Robo de electricidad. Publicada: 15 de julio del 2021. Vistada 23.07.2021. Recuperada de: <https://www.enel.cl/es/clientes/informacion-util/robo-de-electricidad.html>

<sup>201</sup> Artículo 215 de la LGSE.

<sup>202</sup> Artículo 27 de la LSG.

<sup>203</sup> Artículo 79 del RSG.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 67. MATRIZ DE CORTES JUSTIFICADOS POR SERVICIO BÁSICO**

Justificación del corte	Agua potable	Electricidad	Gas domiciliario	Telecomunicaciones
Cortes programados.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
Cortes por caso fortuito o fuerza mayor.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Cortes por no pago de la cuenta.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Cortes por otros hechos responsabilidad del usuario o que imposibilitan el servicio.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	

b) Cortes injustificados:

Como ya se indicó, las empresas de servicios básicos tienen el deber de mantener un servicio continuo y, por consiguiente, todo corte que no esté expresamente autorizado será un corte injustificado.

De esta manera, se pueden identificar 4 principales casos de cortes injustificados, relativos a las subcategorías de cortes justificados:

- Cortes programados que no fueron avisados oportunamente o no cumplen con cualquiera de los otros requisitos establecidos en agua, gas y electricidad; o cortes programados que no se justifiquen por caso fortuito o fuerza mayor en telecomunicaciones.
- Cortes no programados donde no proceda el caso fortuito o la fuerza mayor, o aun ocurriendo este, donde no se desplegaron las medidas exigidas ante la emergencia.
- Cortes por no pago de la cuenta donde haya problemas en la tramitación o recepción del pago, o mientras dure la prohibición de la ley 21.249 para agua, electricidad y gas (hasta el 31 de diciembre de 2021).
- Otros cortes autorizados por hechos que son responsabilidad del usuario o que imposibilitan el servicio, donde no se han producido efectivamente los hechos que lo autorizan o no se han cumplido los demás requisitos legales o reglamentarios.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

c) Consecuencias del corte injustificado:

Las principales consecuencias del corte injustificado son las multas a las que se expone la empresa, ya de las regulaciones sectoriales o de la LPDC, y las compensaciones e indemnizaciones que deberá a los usuarios afectados. Éstas últimas se explicarán más adelante.

A continuación, se presentan los organismos sectoriales con facultades para fiscalizar y sancionar, las infracciones relevantes en cuanto a los cortes, los montos de las multas correspondientes, y la normativa que las contempla.

**Tabla 18. MULTAS POR CORTES EN CADA SERVICIO BÁSICO Y EN LA LPDC**

Organismo	SSBB	Infracción	Monto	Norma
SISS (fiscalización y sanción)	Agua	Deficiencias en la continuidad del servicio	1 a 50 UTA	Art. 55 de la LGSS. Art. 11 letra a) de la LSISS.
		Infracciones que afecten o pongan en peligro la salud de la población, o que afecten a la generalidad de los usuarios	51 a 1000 UTA	Art. 55 de la LGSS. Art. 11 letra b) de la LSISS.
SEC (fiscalización y sanción)	Electricidad y gas	Infracciones gravísimas (cortes que afectan al 5% de los usuarios o más, o reincidentes).	Hasta 10000 UTA	Art. 15 inciso 3º nº4 y 6 de la LSEC. Arts. 16 y 16 A nº1 de la LSEC.
		Infracciones graves (que ponen en peligro la continuidad del servicio)	Hasta 5000 UTA	Art. 15 inciso 4º nº3 de la LSEC. Arts. 16 y 16 A nº2 de la LSEC.
		Infracciones leves	Hasta 500 UTA	Art. 15 inciso final de la LSEC. Arts. 16 y 16 A nº3 de la LSEC.
SUBTEL (fiscalización y sanción)	Telecomunicaciones	Infracciones a la ley, los reglamentos y las normas técnicas	5 a 1000 UTM	Arts. 6 y 36 de la LGT.
SERNAC (fiscalización) JPL (sanción)	Todos los servicios	Suspensión, paralización o no prestación sin justificación de un SSBB	Hasta 1500 UTM	Art. 25 de la LPDC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 189 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Dentro del rango legal de las multas, se podrá ponderar la gravedad de los hechos (cantidad de usuarios afectados, duración del corte, daños producidos, reincidencia, etc.) para determinar el monto concreto a aplicar<sup>204</sup>. Además, la magnitud del hecho influirá en las decisiones de las autoridades fiscalizadoras. Por ejemplo, en el caso del agua, en roturas de matriz de gran afectación se fiscaliza de inmediato, y en roturas de menor afectación se evalúan los cortes reiterados semestralmente<sup>205</sup>.

Para efectos de fiscalizar y sancionar los cortes, los órganos fiscalizadores pueden requerir información a las empresas de servicios básicos<sup>206</sup>. Además, se establecen ciertos deberes de información activa:

- En servicios sanitarios, la empresa debe mantener en forma permanente y actualizada un registro de los cortes y restricciones de los últimos 4 años, el que podrá ser siempre revisado por la SISS<sup>207</sup>. Además, debe informar a la SISS estos eventos, indicando (i) la orden de trabajo de reparación del desperfecto, (ii) la hora de inicio y fin del corte, (iii) el número de clientes afectados, (iv) la responsabilidad de la empresa al respecto, a su criterio, y (v) el tipo de falla (programada, no programada, por acción de terceros, por fuerza mayor)<sup>208</sup>.
- En electricidad, las empresas de distribución deben llevar un índice representativo de la continuidad del servicio, con al menos los promedios y desviaciones de frecuencia y duración de las interrupciones, y el tiempo total de interrupción<sup>209</sup>.
- En gas, en caso de emergencia, la empresa debe informar el hecho a la SEC inmediatamente o en un plazo de 24 horas<sup>210</sup>.

#### 6.4.5. Compensaciones e indemnizaciones en caso de cortes:

De acuerdo a lo que señala la norma, producido un corte injustificado, los usuarios afectados tendrán derecho a las compensaciones e indemnizaciones. En estas confluyen la regulación general de la LPDC con las regulaciones sectoriales, estableciéndose distintos regímenes de responsabilidad por los daños producidos.

<sup>204</sup> Respecto las multas de la LPDC, artículo 24 inciso 7º de la LPDC.

<sup>205</sup> Oficio 2989/2016 de la SISS, apartado b).

<sup>206</sup> Respecto a la SISS, art. 27 de la LSISS; respecto a la SEC, art. 3 A de la LSEC; respecto a la SUBTEL, art. 37 de la LGT; y respecto al SERNAC, art. 58 letras a) y m) de la LPDC.

<sup>207</sup> Artículo 35 inciso 5º de la LGSS.

<sup>208</sup> Oficio 214/2009 de la SISS.

<sup>209</sup> Artículo 230 del RSE.

<sup>210</sup> Artículo 66 del RSG.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 190 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Hay que considerar, además, la diferencia entre compensación e indemnización. Si bien ambas son semánticamente iguales, al referir a la reparación del daño sufrido, son aritméticamente diferentes, siendo mayor la indemnización que busca reparar todo daño (Céspedes y Vargas, 2008). Así, la compensación solo atenderá a los daños del corte de servicio, mientras la indemnización abarcará las externalidades negativas, como el daño moral o los otros servicios que se dejaron de recibir durante el corte.

### Tipos de Compensaciones e indemnizaciones que establece la Ley

A continuación, se presenta una síntesis de las compensaciones e indemnizaciones que proceden, tanto en los ámbitos sectoriales como en la LPDC, sus presupuestos de aplicación, sus montos y topes, su forma de pago y la normativa que las establece.

**Tabla 19. COMPENSACIONES E INDEMNIZACIONES SECTORIALES Y DE LA LPDC POR CORTES**

SSBB	Procedencia de la compensación	Monto de la compensación	Tope máximo	Forma de pago	Normativa
<b>Compensaciones e indemnizaciones sectoriales</b>					
A g u a	No procede compensación ni indemnización sectorial.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	Oficios 1861/2018, 80/2009 y 3039/2008 de la SISS
El ec tri ci d a d	Corte no autorizado en conformidad a la ley o reglamentos, en empresas distribuidoras.	El duplo del valor de la energía no suministrada durante el corte, valorizada a costo de racionamiento.	No hay máximo.	Descuento en la facturación.	Art. 16 B de la LSEC Art. 245 del RSE.
	Corte injustificado por fallas en empresas generadoras y de transmisión.	El equivalente de la energía no suministrada durante ese evento, valorizada a quince veces la tarifa de energía vigente durante el corte.	Por evento, 5% de los ingresos del año pasado, o 20.000 UTA.	Descuento en la facturación, con reembolso de la empresa responsable.	Art. 72-20 de la LGSE. Arts. 4, 6 al 9, y 16 al 24 del RDPC.
	Dictación de un decreto de racionamiento del Ministerio de Economía.	Se compensa cada kilowatt-hora de déficit.	No hay máximo.	Descuento en la facturación.	Art. 163 de la LGSE.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <p><b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor</p>	<p>Versión: 1.1</p>	<p>Estado: Vigente</p>	<p>Página 191 de 213</p>
	<p align="center"><b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b></p>		

G as	Corte no autorizado en conformidad a la ley o reglamentos.	El equivalente a quince veces el volumen del gas no suministrado durante el corte, valorizado a la tarifa de gas vigente.	Por evento, 5% de los ingresos del año pasado, o 20.000 UTA.	Descuento en la facturación.	Art. 45 de la LSG.
T el ec o m u ni ca ci o n es	Corte por causa no imputable al usuario, que exceda de 6 horas en un día o de 12 horas continuas o discontinuas mensuales.	Descuento en la tarifa de un día por cada 24 horas o fracción superior a seis horas.	No hay máximo.	Descuento en la facturación, o prórroga en la vigencia de las tarjetas.	Art. 27 incs. 2 y 3 de la LGT. Art. 40 incs. 1º y 2º del RST (servicio de voz).
	Corte por causa no imputable al usuario, que exceda 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito.	El triple del valor de la tarifa diaria por cada día corte (adicional al anterior).	No hay máximo.	Descuento en la facturación, o prórroga en la vigencia de las tarjetas.	Art. 54 del RST (servicio de acceso a internet). Art. 61 del RST (servicio de televisión por pago).
<b>Indemnizaciones de la LPDC</b>					
T o d o s l o s S S B B	Corte injustificado	10 veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior por día o fracción mayor a 4 horas continuas, y su proporcional para fracciones menores a 4 horas.	No hay máximo.	Descuento en la facturación.	Arts. 25 y 25 A de la LPDC.
	Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del proveedor	Total del daño material y moral.	No hay máximo.	Forma acordada o determinada por el juez.	Art. 3 letra e) de la LPDC.
	Infracción con agravantes en una demanda de interés colectivo/difuso.	25% de la indemnización correspondiente.	No hay máximo.	Recargo en la indemnización.	Arts. 24 y 53 C letra c) de la LPDC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 192 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Asimismo, como ya se ha visto, la LPDC contempla derechos y mecanismos que asisten a los consumidores afectados por un corte. Cabe recordar que las compensaciones e indemnizaciones procederán si el corte es injustificado, siendo responsable la empresa por el hecho.

En primer lugar, respecto a la situación específica de corte de servicios básicos, los artículos 25 y 25 A indican los descuentos, reembolsos e indemnizaciones por suspensión de la prestación de servicios básicos. En este caso, se establece una indemnización directa y automática para el usuario afectado por el corte, con un monto fijado por la ley.<sup>211</sup>

Es relevante señalar que los montos establecidos en el art. 25 A de la LPDC son una indemnización mínima legalmente tasada para cada consumidor, por lo que la empresa no podría pretender pagar menos que ese monto, y, a su vez, podría voluntariamente utilizar estándares más elevados de indemnización<sup>212</sup>.

En concreto, la ley establece una fórmula de cálculo de esta indemnización. Para esto, considera el tiempo que duró el corte y el estado de cuenta del mes anterior<sup>213</sup>. Se distinguen dos puntos importantes:

- Valor de un día sin suministro: Diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior. Se considera un día sin suministro si el corte duró 4 horas continuas o más dentro de un lapso de 24 horas.
- Valor de un corte menor a 4 horas. Aplica el valor anterior de manera proporcional a las horas sin servicio.

Esto se grafica de la siguiente manera:

<sup>211</sup> Arts. 25 y 25 A de la LPDC.

<sup>212</sup> Circular interpretativa sobre sentido del artículo 25 A de la Ley Nº 19.496 y priorización de casos que comprometan el interés colectivo o difuso de los consumidores respecto de ese precepto (Resolución exenta Nº 547/2019 del SERNAC), puntos. 2.1 y 2.5.

<sup>213</sup> Circular interpretativa sobre aplicación económica del art. 25 A de la ley 19.496 (Resolución exenta Nº 637/2020 del SERNAC), puntos 1.1, 1.2 y 1.3.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

**Figura 68: EJEMPLO DE COMPENSACIÓN CON ARTÍCULO 25A**



Fuente: Circular interpretativa sobre aplicación económica del art. 25 A de la ley 19.496 del SERNAC.

Esta indemnización opera como un descuento directo y automático que debe hacer la empresa al siguiente estado de cuenta, por lo que el SERNAC solo verifica su cumplimiento<sup>214</sup>.

En segundo lugar, se establecen derechos de todo consumidor, dentro de los que se encuentra el ser reparado e indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños (materiales y morales) por incumplimiento de obligaciones contraídas por el proveedor<sup>215</sup>. Siempre se pueden solicitar estos daños si fueron mayores al monto establecido por ley, y si ya se fue indemnizado conforme el artículo 25 A, se recibirá la diferencia<sup>216</sup>.

<sup>214</sup> Circular interpretativa sobre sentido del artículo 25 A de la Ley Nº 19.496, punto 2.2.

<sup>215</sup> Artículo 3 letra e) de la LPDC.

<sup>216</sup> Artículo 25 A inciso 3º de la LPDC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 194 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

En tercer lugar, si la infracción correspondiente al corte tiene alguna agravante (reincidencia, daño patrimonial grave, riesgo a la salud, etc.) y el SERNAC demanda por el interés colectivo o difuso de los consumidores, el tribunal podrá aumentar en un 25% el monto de la indemnización correspondiente<sup>217</sup>.

a) Prohibición de cobrar servicios no prestados:

Adicional a las compensaciones e indemnizaciones, la empresa no puede realizar cobro alguno por el servicio durante el tiempo interrumpido, por lo que en todo caso tiene que descontar o reembolsar el precio del servicio en la proporción que corresponda<sup>218</sup>.

Es necesario considerar, en este punto, la variación que habrá en el cobro por la falta de suministro. Si hay una tarifa fija por el servicio mensual, esta no variará con el corte, y tendrá que descontarse. Por su parte, si se cobra por consumo efectivo, generalmente con medidor, no habrá cobro durante el corte, al no registrarse el suministro.

No obstante, incluso en ese último caso, habrá cargos fijos, que no varían con el consumo pues dicen relación con los gastos de administración del servicio, como la facturación, servicio al cliente, el arriendo del medidor, etc. Estos cargos están autorizados en la normativa de agua<sup>219</sup>, electricidad<sup>220</sup>, gas<sup>221</sup> y telecomunicaciones<sup>222</sup>.

Si bien puede cuestionarse que proceda el descuento respecto este cargo fijo, puede considerarse que si lo hace por distintas razones. En primer lugar, la LPDC señala que durante el tiempo de corte no puede realizarse “cobro alguno”, en términos amplios. En segundo lugar, se puede considerar que el servicio contratado, en su integridad, tiene por centro el suministro del servicio básico, y sin este, todas las otras prestaciones carecen de utilidad y no debieran cobrarse (aunque en los hechos si se realicen). En tercer lugar, cabe considerar que las indemnizaciones del artículo 25 A tienen por base la totalidad de lo facturado en el estado de cuenta anterior<sup>223</sup>, reforzando la idea que con el corte se ve afectada la totalidad del servicio.

b) Aplicación de las distintas compensaciones e indemnizaciones al corte concreto:

Actualmente se discute si la indemnización del artículo 25 A aplica a los servicios básicos que ya tienen una compensación regulada en la norma sectorial<sup>224</sup>, pues pareciera que el texto de esa

<sup>217</sup> Artículos 24 y 53 C letra c) de la LPDC.

<sup>218</sup> Artículo 25 inciso 3º de la LPDC, y Circular interpretativa sobre sentido del artículo 25 A de la Ley Nº 19.496, punto 2.6.

<sup>219</sup> Cargo fijo periódico del artículo 7 del DFL Nº 70 de 1988 del Ministerio de Obras Públicas

<sup>220</sup> Cargos fijos del artículo primero número 7.4 del Decreto 11T de 2017 del Ministerio de Energía.

<sup>221</sup> Cargos por servicios afines y adicionales del artículo 36 de la LSG.

<sup>222</sup> Cargos fijos en el documento de cobro, artículo 63 del RST.

<sup>223</sup> Circular interpretativa sobre el sentido y alcance del artículo 25 A, apartado 2.3.

<sup>224</sup> Artículo 25 A inciso 3º de la LPDC, en relación al artículo 2 Bis de la misma ley.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 195 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

disposición lo excluye. Esto ha llevado, incluso, a la presentación de proyectos de ley que buscan regular expresamente el asunto<sup>225</sup>.

No obstante lo anterior, se puede considerar aplicable por dos grandes razones. En primer lugar, siendo aplicable el derecho a ser indemnizado por todo daño, ya sea moral o material, no puede obviarse la aplicación del artículo 25 A como un monto mínimo obligatorio de indemnización, conforme ya se explicó. En segundo lugar, la aplicación de la normativa de la LPDC conlleva a un pronunciamiento de tribunales en la materia, resolviendo el asunto y cautelando de mejor forma los derechos de los litigantes (Momberg, 2004).

Además, otro asunto es analizar cómo se aplica en relación a las compensaciones sectoriales. En este sentido, puede considerarse que se suman los montos del artículo 25 A con los de las compensaciones sectoriales, pues el primero es una indemnización mínima base de cualquier otra indemnización<sup>226</sup>. En su defecto, al menos ha de considerarse que proceden simultáneamente, y que el consumidor tiene derecho a optar por aquella que le indemnice de mejor manera (Barrientos, 2019).

#### **6.4.6. Procedimientos de compensación e indemnización:**

Una vez producido el corte, hay que considerar las opciones que tiene el consumidor para poder ser compensado o indemnizado debidamente, conforme los montos señalados en el apartado anterior. Para esto, hay que analizar las actitudes que puede tomar conforme lo que sucede durante el corte, cuando llega la cuenta, y en las distintas instancias de reclamo.

##### Actitudes del consumidor durante y después del corte:

En primer término, se tiene que distinguir si el corte es programado o no programado. Si el corte es programado, hay que analizar si cumple los requisitos de un corte programado, poniendo especial atención en el aviso que debió llegar y la hora de inicio y término del corte. Si cumple los requisitos, entonces no será procedente un reclamo en este momento. Si no cumple los requisitos, se ha de reclamar y proceder de igual manera que con un corte no programado. Cabe recordar que en telecomunicaciones no se pueden realizar cortes programados, por lo que en todo caso habrá que reclamar conforme se indicará.

Si el corte no es programado, o si siendo programado no cumple con los requisitos, el consumidor ha de recopilar los siguientes antecedentes, que serán necesarios para el proceso:

- Registrar la hora de inicio y término del corte.
- Intentar registrar las condiciones del corte con videos y fotos (falta de suministro, intermitencias, calidad de los servicios al retorno, etc.).

<sup>225</sup> Proyecto de ley "Modifica la ley N°19.496, que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en lo relativo a su ámbito de aplicación" (Boletín 13.708/2003, en primer trámite constitucional).

<sup>226</sup> Circular interpretativa sobre el sentido y alcance del artículo 25 A, apartado 2.5.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 196 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

- Guardar la boleta de todos los gastos que tuvo que realizar producto del corte.
- En caso de haber sido programado, guardar el aviso que recibió para estos efectos, ya sea personalmente o a través de los medios de comunicación.

A su vez, durante el corte, el consumidor puede reclamar a la empresa, el órgano fiscalizador sectorial (SISS, SEC o SUBTEL) y/o el SERNAC, para que se tomen las medidas tendientes a su restitución. Además, puede interponer una alerta ciudadana ante el SERNAC<sup>227</sup>.

En la boleta posterior al corte, se tienen que descontar proporcionalmente los cargos cobrados durante el tiempo sin servicio. Luego, se debe descontar la compensación y/o indemnización debida. Finalmente, y solo respecto a los servicios sanitarios, se ha de ajustar la cuenta en caso de haber problemas de medición por el aire en las cañerías.

Si no se realizaron los descuentos por cargos cobrados durante el corte, el consumidor puede reclamar dicho descuento ante la empresa o el SERNAC. Por su parte, si no se realizaron los descuentos por la compensación y/o indemnización, el consumidor puede reclamar ante la empresa, el órgano fiscalizador sectorial y el SERNAC. Además, puede interponer una denuncia y demanda ante el Juzgado de Policía Local (JPL). Generalmente, se puede acudir a la empresa, el SERNAC y el JPL simultáneamente, y el órgano sectorial dependerá de la regulación de cada servicio básico. No obstante, los pasos recomendados son comenzar con un reclamo en la empresa, luego acudir al órgano sectorial y al SERNAC, y por último intentar la denuncia y demanda en el JPL.

Por su parte, en el caso de agua, si no se realizó el ajuste de la cuenta, se puede reclamar en la misma empresa y ante la SISS. Este reclamo podrá ir en conjunto con el de indemnización. Si no se concede en la SISS, el oficio puede impugnarse en la Corte de Apelaciones<sup>228</sup>, para lo cual se requiere un abogado. Además, se podrá reclamar ante el SERNAC o denunciar y demandar en el JPL por el cobro de un servicio no prestado.

#### Reclamos en las empresas de servicios básicos:

El primer lugar donde reclamar es la empresa de servicios básicos, que ha de tener un canal de atención a reclamos, regulado por cada norma sectorial.

En la empresa **sanitaria**, ésta tiene la obligación de atender cualquier consulta o reclamo y dar una respuesta oportuna e informada dentro de un plazo de 10 días hábiles<sup>229</sup>. La SISS instruyó el uso de la aplicación SAC – Empresa, para favorecer los medios electrónicos de reclamo, y para que se realice este en dos instancias: La primera directamente ante la empresa, y la segunda con intervención de

<sup>227</sup> Más información sobre la alerta ciudadana en <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-62727.html>.

<sup>228</sup> Artículo 32 de la LSISS.

<sup>229</sup> Artículos 119 y 120 del RCS.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 197 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

la SISS<sup>230</sup>. No obstante, esta aplicación está en marcha blanca, producto de la pandemia COVID-19<sup>231</sup>.

Si el reclamo no es respondido dentro de plazo, o si no se está conforme con la respuesta, se puede seguir el reclamo ante la SISS.

En **electricidad**, los concesionarios de servicio público de distribución deben aceptar la interposición de reclamos y denuncias en situaciones de operación anormal o insegura, ya sea en forma personal o por cualquier medio. Asimismo, deben contar con un sistema de recepción y registro de reclamos de sus usuarios. Adicionalmente, los concesionarios deben informar a la SEC, en la forma y plazos que ésta determine, las quejas que los usuarios les formulen.<sup>232</sup>

Los consumidores tienen el derecho de interponer ante las empresas sus consultas y reclamos, así como de recibir una respuesta por parte de éstas, en un plazo que no exceda los 30 días corridos, contados desde la fecha de presentación de la consulta o reclamo.

Una vez recibida una consulta o reclamo, la concesionaria deberá confirmar su recepción al cliente, informando el número de presentación asociado a la misma, la fecha de ingreso, el plazo máximo con que cuenta para resolver y el derecho que tiene el cliente para recurrir ante la Superintendencia. La confirmación deberá ser comunicada en forma inmediata al cliente.<sup>233</sup>

En caso de no haber recibido una respuesta en el plazo legal, si no está conforme con la respuesta, si no se cumplió la solución, o si no se está de acuerdo con las alternativas de atención, se puede seguir el procedimiento mediante un reclamo ante la SEC<sup>234</sup>.

En la empresa de **gas domiciliario**, debe contar con infraestructura, sistemas y personal adecuados para recibir y registrar los reclamos, los cuales podrán ser presentados por el consumidor o por su representante (debidamente acreditado mediante mandato o poder simple) ante la empresa de manera presencial o a distancia<sup>235</sup>. Una vez recibido el reclamo, la empresa debe dar constancia al consumidor de la recepción del reclamo y abrir expediente para su tramitación, y debe inscribirlo en un "registro de reclamos"<sup>236</sup>.

La empresa tiene plazo de 15 días hábiles desde que se recibió el reclamo para dar respuesta. Se podrá prorrogar una sola vez por 15 días hábiles si se justifica. Dicho plazo no regirá frente a un reclamo por emergencia, por lo cual la empresa deberá intervenir de inmediato, procediendo a su

<sup>230</sup> Oficio 1922/2020 de la SISS.

<sup>231</sup> Oficio 2222/2020 de la SISS.

<sup>232</sup> Artículo 235 del RSE.

<sup>233</sup> Oficio Circular 767/2002 de la SEC.

<sup>234</sup> Oficio circular 4853/2002 de la SEC, apartado 3.2.

<sup>235</sup> Artículo 88 del RSG.

<sup>236</sup> Artículos 89 y 91 del RSG.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 198 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

resolución según lo establecido en las normas reglamentarias y técnicas vigentes<sup>237</sup>. La respuesta al reclamo debe ser notificada al consumidor señalando expresamente el número del Registro de Reclamos; los antecedentes necesarios que fundamentan dicha respuesta; las acciones que el consumidor debe adoptar para evitar que la situación reclamada se repita; la solución definitiva de la situación que dio origen al mismo y el plazo para dicha solución, el que deberá ser lo más breve y razonable posible.<sup>238</sup>

En caso de disconformidad con lo resuelto por la empresa o cuando no haya resuelto dentro del plazo establecido, el consumidor podrá solicitar la revisión de su reclamo ante la SEC<sup>239</sup>.

En la empresa de **telecomunicaciones**, debe habilitar los canales telefónicos y web para poder realizar los reclamos, los cuales deben estar disponible las 24 horas, los 7 días de la semana<sup>240</sup>. Los reclamos a la empresa se deben interponer en un plazo de 60 días desde que se tomó conocimiento del hecho y en caso de cobros se comenzará a tomar en cuenta desde la fecha máxima de pago<sup>241</sup>.

La empresa tiene un plazo de 5 días hábiles para responder el reclamo el cual deberá notificar al usuario de la respuesta, que puede ser aceptando total o parcialmente el reclamo o rechazándolo<sup>242</sup>. Dicha respuesta debe contener: 1) Número correlativo del reclamo; 2) Señalar la decisión; 3) Especificar y explicar los antecedentes que fundamenten la decisión; 4) Debe procurar una debida orientación y educación al reclamante; 5) En caso de aceptar el reclamo, debe indicar las medidas que tomará<sup>243</sup>.

Por su parte, si la empresa no responde dentro del plazo establecido, se entiende que acepta el reclamo, y el consumidor podrá solicitar la solución inmediata en la misma empresa o la SUBTEL<sup>244</sup>.

En la situación que el reclamo sea rechazado por la empresa, el consumidor puede insistir en su reclamo a la SUBTEL. Se tendrá un plazo de 30 días hábiles desde la notificación de la respuesta para insistir.<sup>245</sup>

#### Reclamos en los órganos sectoriales:

Una segunda instancia de reclamo corresponde a los órganos sectoriales, con la SISS respecto a los servicios sanitarios, la SEC respecto a electricidad y gas domiciliario, y la SUBTEL respecto a

<sup>237</sup> Artículo 93 del RSG.

<sup>238</sup> Artículo 95 del RSG.

<sup>239</sup> Artículo 97 del RSG.

<sup>240</sup> Artículo 5 del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones (RTRR), Decreto N° 194 de 2013 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

<sup>241</sup> Artículo 7 del RTRR.

<sup>242</sup> Artículos 10 y 11 inciso 1º del RTRR.

<sup>243</sup> Artículo 12 inciso 3º del RTRR.

<sup>244</sup> Artículo 13 del RTRR.

<sup>245</sup> Artículo 14 del RTRR.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 199 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

telecomunicaciones. En cada uno de ellos se puede reclamar directamente, pero si no se acudió primero a la empresa de servicio básico, el reclamo será remitido a ésta para su pronunciamiento (SISS y SUBTEL) o se le dará el plazo legal para responder (SEC)<sup>246</sup>.

Si bien cada órgano se pronuncia respecto su competencia para instruir el pago de compensaciones o indemnizaciones, se puede considerar que al menos tienen facultad para instruir el cumplimiento de sus respectivas compensaciones sectoriales, y que podrían tenerla respecto al artículo 25 A de la LPDC, al ser una norma vigente relativa a los servicios sanitarios, electricidad, gas y telecomunicaciones<sup>247</sup>.

En el caso de los **servicios sanitarios**, ante la SISS se puede reclamar presencialmente, por teléfono, por carta o por el sitio web<sup>248</sup>. El reclamo será atendido conforme el Sistema Integrado de Atención Ciudadana. Deberá responderse en un plazo de 30 días hábiles, y si se atrasa, se tendrá que comunicar la justificación al usuario. En la respuesta, podrá resolver a favor del consumidor, de forma no favorable a éste (lo que podría ser con excepción comercial, si la empresa voluntariamente concede), o declarándose no competente, caso en el que podría derivar al órgano correspondiente (en este caso, al SERNAC).<sup>249</sup>

En cuanto a **electricidad y gas**, la SEC está encargada de resolver, oyendo a los afectados, los reclamos que se refieran a cualquier cuestión derivada de los cuerpos legales o reglamentarios cuyos cumplimientos le corresponde fiscalizar<sup>250</sup>. En ambos, se distingue si el reclamo se realiza primero a la empresa, o si es directo a la SEC.

Si se trata de la revisión de un reclamo a la empresa, la SEC le solicitará el expediente del reclamo, y ésta tendrá 5 días hábiles para remitirlo<sup>251</sup>. Respecto a gas, se regula además el contenido de la solicitud (copia de la constancia del reclamo, número del registro de reclamo, copia de respuesta dada y la breve descripción de los hechos), que la superintendencia debe acoger a tramitación, a pesar de las imprecisiones u omisiones de dichos antecedentes<sup>252</sup>, y que la SEC tiene 20 días para resolver, salvo que deba recibir o inspeccionar otras pruebas, caso en el que tiene 60 días<sup>253</sup>.

Si el reclamo ingresó directamente a la SEC, ésta pedirá informe al concesionario, fijándose un plazo máximo para contestar de 15 días hábiles, prorrogables por una sola vez<sup>254</sup>. Si el reclamo es hacia

<sup>246</sup> Respecto a agua, Manual de Atenciones Ciudadanas (2020), punto 7. Respecto a electricidad, Oficio circular 4853/2002 de la SEC, apartado 5. Respecto a gas, artículo 101 del RSG. Respecto a telecomunicaciones, artículo 15 del RTRR.

<sup>247</sup> Respecto a las facultades de la SISS, artículo 2º de la LSISS; de la SEC, artículo 2º de la LSEC; y de la SUBTEL, artículo 6 letra c) del DL N° 1762/1977.

<sup>248</sup> <http://sac.siss.cl/denuncia/IngresadorReclamoContraSanitaria.jsf?tipoAtencionId=2>.

<sup>249</sup> Manual de Atenciones Ciudadanas de la SISS (2020).

<sup>250</sup> Artículo 3º N° 17 de la LSEC.

<sup>251</sup> Artículo 98 inciso 1º del RSG y Oficio circular 4853/2002 de la SEC, apartado 5.1.

<sup>252</sup> Artículo 97 del RSG.

<sup>253</sup> Artículo 98 incisos 2º y 3º del RSG.

<sup>254</sup> Artículo 101 del RSG y artículo 161 del RSE.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 200 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

una empresa eléctrica de distribución, por problemas en la generación o transmisión, se le comunicará el reclamo a la otra empresa involucrada y al Centro de Despacho Económico de Carga (CDEC), para que en 15 días remitan un informe<sup>255</sup>.

La SEC fallará estos reclamos dentro de un plazo máximo de 30 días, a contar de la fecha de recepción del informe del concesionario o del vencimiento del plazo. Si dentro del plazo fijado no se reciben los informes solicitados a los concesionarios, la Superintendencia dispondrá que se practique una investigación que le permitan formar juicio completo para adoptar la resolución que proceda. En circunstancias especiales o cuando la complejidad del problema lo justifique, la Superintendencia podrá ampliar, hasta por otros 30 días, el plazo máximo para resolver.<sup>256</sup>

Respecto a **telecomunicaciones**, en la situación que el reclamo sea rechazado por la empresa, el consumidor puede insistir en su reclamo a la SUBTEL, en un plazo de 30 días hábiles desde la notificación del rechazo<sup>257</sup>. Dentro de 3 días hábiles, la SUBTEL notificará a la empresa, la que tendrá que remitir un informe con los antecedentes necesarios en un plazo de 5 días hábiles. Transcurrido el plazo o recibido el informe, la SUBTEL resolverá en un plazo de 15 días hábiles.<sup>258</sup>

También existe la posibilidad de reclamar directamente ante la SUBTEL. En este caso, una vez ingresado el reclamo, la SUBTEL lo remitirá a la empresa correspondiente, pidiendo que se comunique con el usuario y se entreguen todas las garantías como si se hubiese reclamado directamente a la empresa.<sup>259</sup>

#### Reclamo en el SERNAC:

Junto con las alternativas anteriores, se puede reclamar al SERNAC<sup>260</sup>. Una vez ingresado el reclamo, el SERNAC lo remitirá a la empresa para que de una posible solución. El usuario recibirá una respuesta en un plazo máximo de 18 días hábiles desde ingresado el reclamo. Si la respuesta no es satisfactoria o no se recibe, el SERNAC informará al consumidor sus opciones, y éste tendrá la posibilidad de recurrir al Juzgado de Policía Local<sup>261</sup>.

<sup>255</sup> Artículo 162 del RSE.

<sup>256</sup> Artículo 101 del RSG y artículo 161 del RSE.

<sup>257</sup> Artículo 14 del Decreto Nº 194/2013 de la SUBTEL.

<sup>258</sup> Artículo 16 del Decreto Nº 194/2013 de la SUBTEL.

<sup>259</sup> Artículo 15 del Decreto Nº 194/2013 de la SUBTEL.

<sup>260</sup> Después de la reforma de la ley 21.081 de 2018 el SERNAC quedó sin la facultad expresa de recibir reclamos. No obstante, esta se desprende de otras facultades legales, del derecho a petición (artículo 19 nº14 de la CPR) y de la eficacia y eficiencia en el actuar de los órganos del Estado (Soto, 2019); y se considera en otras disposiciones, como el artículo

<sup>261</sup> Resolución exenta nº 429/2016 del SERNAC. Más información respecto al reclamo contra una empresa en el SERNAC: <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-article-9178.html> y <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-22029.html>.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 201 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

Además, si hay muchos afectados en el corte, el SERNAC podrá iniciar un Procedimiento Voluntario Colectivo, para que la empresa proponga una solución a todos los perjudicados<sup>262</sup>, o una demanda colectiva en defensa del interés colectivo (de muchos usuarios identificados) o difuso (de una generalidad de usuarios no identificados)<sup>263</sup>. Todo esto adicional a la posibilidad del SERNAC de demandar a la empresa por el interés general, para que se la multe<sup>264</sup>.

#### Denuncia y demanda en el Juzgado de Policía Local:

Por último, la denuncia y demanda ante el JPL permite reclamar el interés individual del usuario afectado, para que se sancione a la empresa y se le indemnice por el incumplimiento<sup>265</sup>. Cabe destacar que no es necesario un abogado para este trámite<sup>266</sup>.

En esta denuncia y demanda se siguen los siguientes pasos<sup>267</sup>:

- El consumidor presenta la denuncia y demanda, con los antecedentes que la fundan, en el juzgado del domicilio del deudor o la empresa<sup>268</sup>. Para esto, se tiene un plazo de 2 años contados desde el cese de la infracción<sup>269</sup>, que puede ser una vez terminado el corte o llegada la cuenta sin que se hayan realizado los descuentos automáticos. Además, el SERNAC habilita un formulario con el que se puede presentar la denuncia y demanda<sup>270</sup>.
- El tribunal podrá solicitar declaraciones indagatorias previas, para lo cual citará al consumidor con el fin de que ratifique su denuncia. De hacerlo, el consumidor debe acudir, o el tribunal podría archivar la causa.
- El consumidor tendrá que pagar a un receptor judicial para que notifique personalmente a la empresa<sup>271</sup>.
- Consumidor y empresa tendrán que asistir al comparendo de contestación, conciliación y prueba en el día fijado por el tribunal<sup>272</sup>. En este se tendrán que presentar todas las pruebas, y si hay testigos, se requerirá una lista con su identificación<sup>273</sup>. Además, en la misma se podrá

<sup>262</sup> Artículos 54 H a 54 S de la LPDC.

<sup>263</sup> Artículos 51 a 54 G de la LPDC.

<sup>264</sup> Artículo 58 inciso 2º letra g) de la LPDC.

<sup>265</sup> Artículo 50 de la LPDC.

<sup>266</sup> Artículo 50 C de la LPDC.

<sup>267</sup> Explicados en <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-21060.html>.

<sup>268</sup> Artículo 50 A de la LPDC.

<sup>269</sup> Artículo 26 de la LPDC.

<sup>270</sup> Formulario disponible en <https://www.sernac.cl/portal/618/w3-article-57407.html>.

<sup>271</sup> Artículo 8 de la Ley 18.287 que establece Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

<sup>272</sup> Artículo 7 de la Ley 18.287.

<sup>273</sup> Artículo 50 H inciso 4º de la LPDC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 202 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

producir un acuerdo entre consumidor y proveedor, caso en el cual se acaba la discusión respecto las indemnizaciones<sup>274</sup>.

- El tribunal dicta sentencia dentro de un plazo de 30 días desde la última audiencia<sup>275</sup>, en la que puede acoger o rechazar la demanda. Si acoge, la empresa tendrá que pagar la indemnización establecida, y se podrá solicitar al mismo tribunal el cumplimiento de la sentencia dentro de 30 días<sup>276</sup>. Si rechaza, no procederían indemnizaciones para el consumidor.
- Si lo solicitado es mayor a 25 UTM, la empresa y el consumidor podrían interponer recurso de apelación<sup>277</sup>, para lo que necesitarían representación por abogado. Si al consumidor le acogen los recursos, entonces procederá el pago de las indemnizaciones conforme lo expresado en el párrafo anterior. Si se rechaza, en casos calificados se podría interponer un recurso de queja ante la Corte Suprema.

## 7. CONCLUSIONES:

Los servicios básicos; agua, electricidad y gas, junto con las telecomunicaciones juegan un rol esencial no solo en las vidas de las personas, sino también en el desarrollo económico y social de un territorio. Son servicios necesarios para la población, que dada su importancia y composición requieren de regulación por parte del Estado. En este sentido, cada uno de los servicios básicos estudiados posee un organismo estatal que dicta, fiscaliza y sanciona el actuar de las empresas. Sin embargo, el objetivo de este estudio fue analizar el mercado y sus reclamos desde una perspectiva de los principales problemas que presentan los consumidores.

El SERNAC recibió durante el 2020, un total de 891.581 reclamos (contra 373.255 en 2019) por problemas de consumo. En el caso de los reclamos asociados a empresas de servicios básicos, hubo un incremento del 97,9% respecto al año 2019. En el primer trimestre del año 2021 ingresaron 29.128 reclamos asociados a estas empresas, equivalente al 18% de los reclamos totales ingresados en el año anterior. Del análisis de reclamos se puede constatar que durante el año 2019 el número de reclamos fue similar y estable, sin embargo, durante el 2020 se aprecia un alza sostenida desde marzo, alcanzando un peak de reclamos en el mes de julio. El aumento sostenido de los reclamos en el mercado de Servicios Básicos, coincide con el inicio de las medidas implementadas por el Estado para prevenir la propagación del COVID-19.

<sup>274</sup> Artículo 11 de la Ley 18.287.

<sup>275</sup> Artículo 50 H inciso 6º de la LPDC.

<sup>276</sup> Artículo 17 inciso final de la Ley 18.287.

<sup>277</sup> Artículos 50 G y 50 H inciso final de la LPDC.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 203 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

En cuanto a las principales temáticas que los consumidores reclaman a SERNAC, se encuentran los problemas asociados a facturaciones y cobros, cortes de suministro y compensaciones, y calidad de los servicios.

En cuanto a los problemas relacionados a cobros, los más frecuentes son: 1) Aumento del consumo mensual (alza injustificada), 2) Responsabilidad sobre el estado del medidor, 3) Cobros proporcionales por la no toma de lectura del medidor, y 4) Cobro adicional por servicios no contratados. Desde la perspectiva jurídica se identificaron elementos que pueden mejorar en la normativa propiciando cambios que sean pro-consumidor. Por ejemplo, incluir más y mejor información en la boleta o facturación, con el objetivo de, por un lado, contar con consumidores más informados y por otro, contar con un documento que sirva de prueba en caso de querer aclarar cobros excesivos, injustificados o erróneos.

Respecto a los problemas de corte de suministro, los más frecuentes son: 1) Falta de información ante un corte de servicio, 2) Tardanza en la reposición del servicio, 3) Cortes continuos e intermitencia del servicio (calidad), y 4) Compensación no corresponde a lo esperado por consumidor (plazo / monto). Similar a lo identificado en cobros, desde una perspectiva normativa, es importante incluir mayor y mejor información en la boleta, como, por ejemplo, el detalle de los cortes de suministro ocurridos durante el periodo de facturación y compensaciones asociadas a dicho corte. Este es un elemento importante, considerando que, para reclamar, especialmente en tribunales, mientras más pruebas de respaldo tenga el consumidor mejor para obtener una compensación acorde al corte de suministro.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

## 8. BIBLIOGRAFÍA:

1. ADERASA (2018). Informe Anual 2018 (Datos 2017). Grupo Regional de Trabajo Benchmarking. Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas.
2. Agostini, C., Pottier, M., Saavedra, E. ( 2009). La demanda residencial por energía eléctrica en Chile. Revista Economía.
3. Alegría, M., Celedon, E. (2004). Análisis del proceso de privatización de los sistemas de agua potable y saneamiento urbanos en Chile. REGA (p. 65-85). CEPAL
4. Alegría, M., Celedon, E. (2006). Historia del sector sanitario chileno. De la gestión estatal hasta el proceso de privatización. Política social y desarrollo Documento del programa número 29. Instituto de Investigación de las Naciones Unidas para el Desarrollo Social.
5. ARIAE. Organismos reguladores internacionales en el sector energético.
6. Banco Interamericano del Desarrollo (2018). “La evolución de las telecomunicaciones Móviles en América Latina y el Caribe” 2018”.
7. Barrientos, F. (2019). Lecciones de derecho del Consumidor (Santiago, Thomson, 252 pp.).
8. Boccardo, G. (2020). 30 años de política neoliberal en Chile. Santiago de Chile: Nodo XXI. Disponible en
9. BNAMERICAS (2019). GNL en América Latina: Un nuevo enfoque.
10. BNAMERICAS (2019). Precios de la electricidad en Latinoamérica: Comparación de Países.
11. CAF (2015). El futuro de los servicios de agua y saneamiento en América Latina. Banco de Desarrollo de América Latina.
12. Cerda, H. (2017). Cobro de Tarifas por Agua Potable y Alcantarillado. Asesoría Técnica Parlamentaria, Biblioteca del Congreso Nacional.
13. CÉSPEDES, C., VARGAS, D. (2008) Acerca de la naturaleza jurídica de la compensación económica: la situación en Chile y en España. Rev. chil. derecho [online]. 2008, vol.35, n.3, pp.439-462.
14. CGE (2019). Memoria Anual
15. Chilquinta (2020). Memoria Anual Chilquinta.
16. Donoso, G., Molinos-Senante, M. (2016). Sistema tarifario de agua potable en Chile: una propuesta para mejorar su sostenibilidad. Propuestas para Chile – Concurso Políticas Públicas 2016.
17. ENEL (2020). Memoria Anual 2019.
18. Ferro, G., Lentini, E. (2010). “Economías de escala en los servicios de agua potable y alcantarillado”, CEPAL
19. FNE (2004). Informe a TDLC en fusión VTR - Metrópolis Intercom. N° ROL NC 240-03
20. Galetovic, A., Sanhueza, R. (2015). La economía básica de la distribución de gas por red en Chile.
21. García, N. (2019). Tarificación por servicio de electricidad. Asesoría Técnica Parlamentaria, Biblioteca del Congreso Nacional.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 205 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

22. Gomez-Lobos, A. (2001). De la empresa EMOS: ¿Se justifica un aumento de tarifas en el consumo de agua potable? Revista Economía Administración No.141 (ago./sep. 2001), p. 22-27.
23. Grupo SAESA (2020). Memoria Anual 2019.
24. Hachette, D. (2000). Privatizaciones: Reforma estructural pero inconclusa. La Transformación económica de Chile (p.113-153). Santiago, Chile: Centro de Estudios Públicos.
25. ICR Chile (2019). El desafiante entorno de una industria altamente competitiva. Informe sectorial industria de telecomunicaciones en Chile.
26. Instituto Nacional de Derechos Humanos (2020). Estudio de las condiciones carcelarias en Chile 2018. Disponible en <https://www.indh.cl/bb/wp-content/uploads/2020/08/Estudio-de-las-condiciones-carcelarias-en-Chile-2018-INDH-Versio%CC%81n-final.pdf>
27. INE (2018). Manual metodológico del Índice de Precios al Consumidor (IPC).
28. Maldonado, P., Palma, R. (2004). Seguridad y calidad del abastecimiento eléctrico a más de 10 años de la reforma de la industria eléctrica en países de América del Sur. CEPAL. Serie Recursos Naturales e Infraestructura.
29. Martin, P. (2017). 24 years later: A look at water privatisation in England and Wales. Black and Veatch
30. Ministerio de Energía de Chile (2019). Mapa de Vulnerabilidad Energética. División de Acceso y Desarrollo Social.
31. Ministerio de Energía de Chile (2019). Informe final de sus de la energía de los hogares de Chile 2018.
32. Ministerio de Energía y Minas del Perú. (2020). Anuario Ejecutivo de Electricidad 2019. Dirección General de Electricidad.
33. Ministerio de Vivienda y Urbanismo (2020). Catastro Nacional de Campamentos. Disponible en <https://www.minvu.gob.cl/catastro-de-campamentos/>
34. Momberg, R. (2004). Ámbito de Aplicación de la Ley Nº 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Revista de Derecho (Valdivia), Vol. XVII, p. 41-62. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-09502004000200002&script=sci\\_arttext&tIng=p#r29](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-09502004000200002&script=sci_arttext&tIng=p#r29).
35. OLADE. (2020). Precios de la energía en América Latina y el Caribe. Informe Anual Abril 2020.
36. Olmos, L. (2018), "Determinantes de la tarificación internacional del agua residencial" AqueaePapers N°9 [www.fundacionaqueae.org](http://www.fundacionaqueae.org)
37. Pflieger, G. (2008). Historia de la universalización del acceso al agua y alcantarillado en Santiago de Chile (1970-1995). Revista Eure, Vol. XXXIV, No 103, pp. 131-152,
38. Saavedra, P. (2005). Marco regulatorio de los servicios básicos en Chile. ILADES Universidad Alberto Hurtado.
39. Soto, P. (2019). La potestad del SERNAC para recibir reclamos y promover acuerdos individuales luego de ser eliminada por el tribunal constitucional. Revista de derecho (Concepción), Vol. 87, Nº245, p. 201-234. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-591X2019000100201>.
40. Subsecretaría de Telecomunicaciones (2021). Serie de datos estadísticos.
41. Superintendencia de Servicios Sanitarios (2019). Informe de Gestión.
42. Vergara, J. (2005). El mito de las privatizaciones en Chile, Polis.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 206 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

43. Yanez, C. (2019). Resumen Ejecutivo de usos de la energía de los hogares Chile 2018. Estudio de Consumo Energético Residencial. CDT.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 207 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

**Anexos**

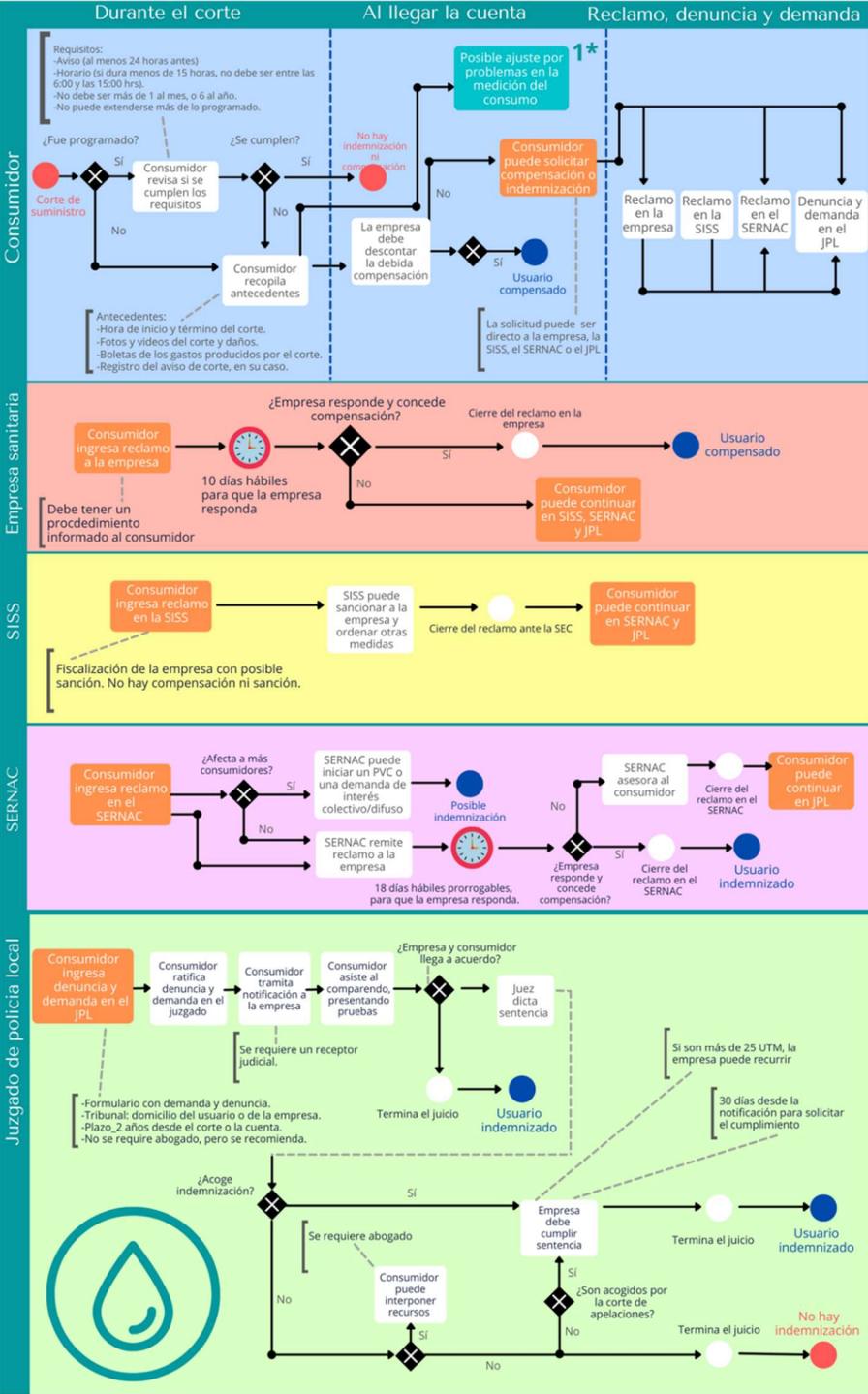
	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

	Versión: 1.1	Estado: Vigente	Página 208 de 213
	<b>Estudio Exploratorio Principales Problemas que Reclaman Consumidores en Servicios Básicos.</b>		

**Anexo I: Diagramas de flujo: Proceso de corte y compensación:**

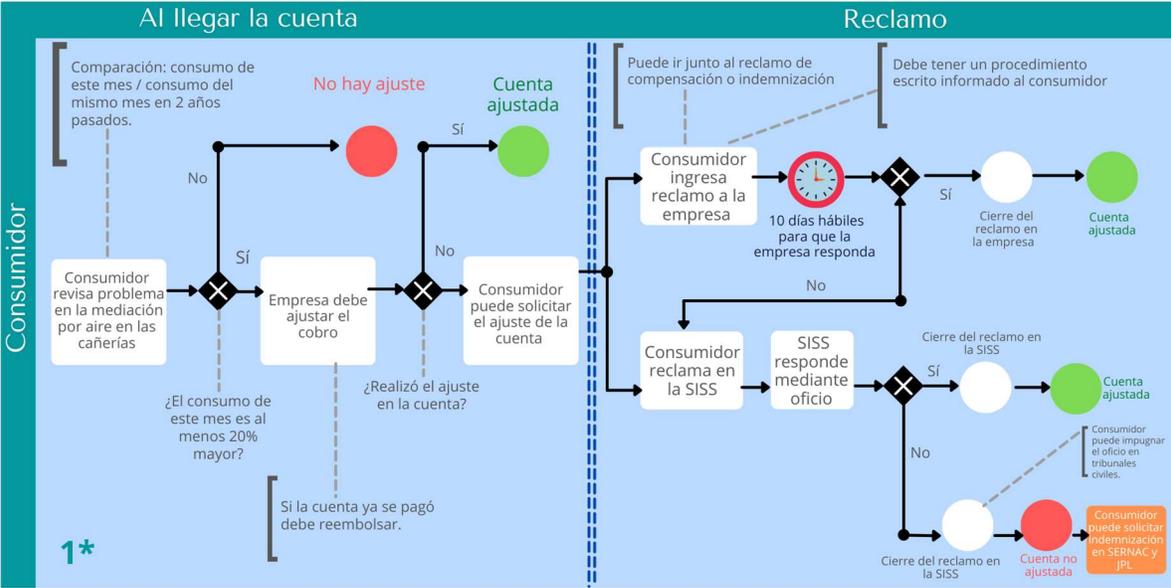
A continuación, se presenta un diagrama de flujo para cada uno de los servicios básicos estudiados. El objetivo de los diagramas es mostrar las opciones que tiene un consumidor al momento de presentar un corte de suministro. En este caso los actores involucrados son: el consumidor, el Servicio Nacional del Consumidor, las empresas, organismos reguladores y los juzgados de policía local.

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

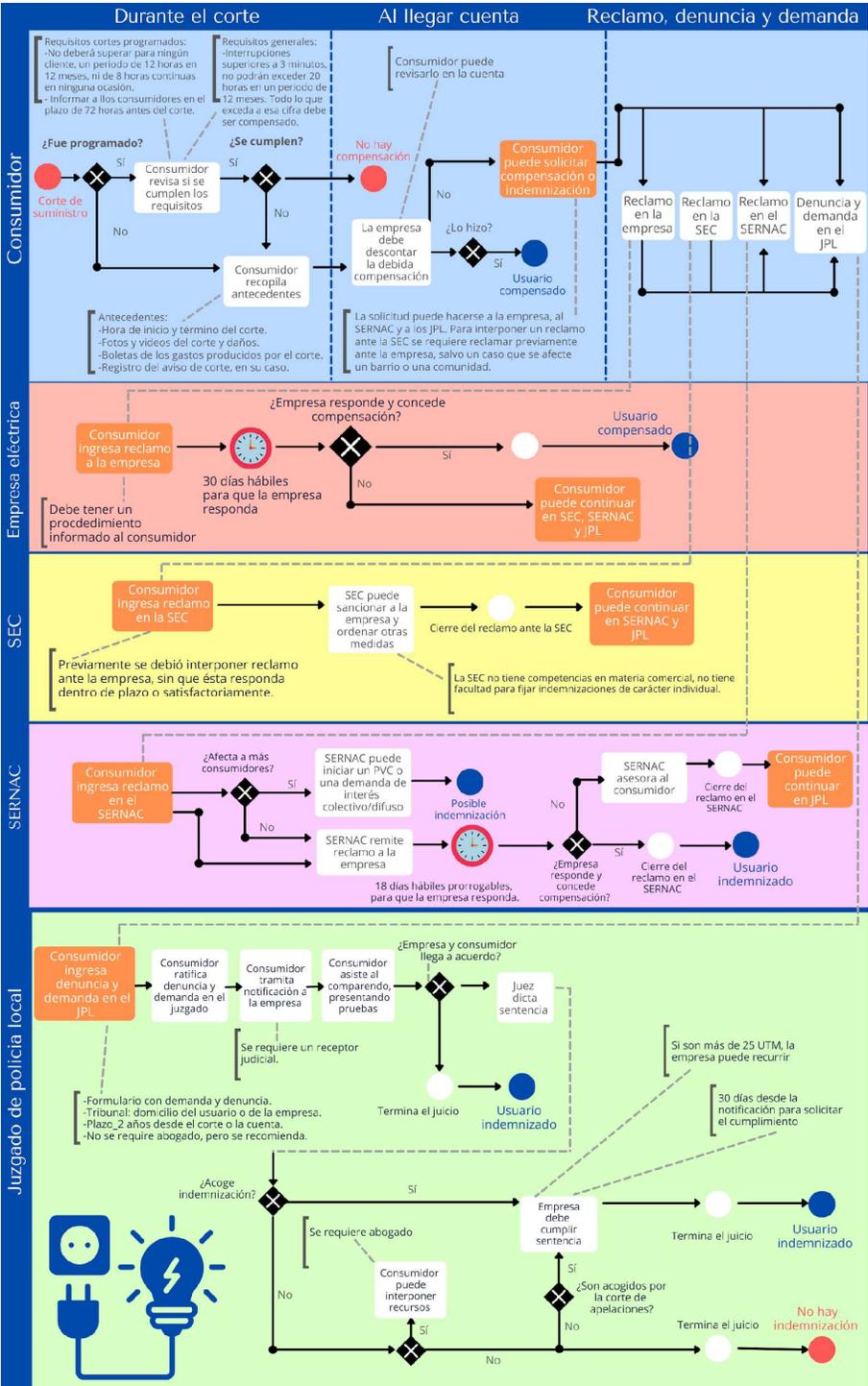


**Servicios Sanitarios**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

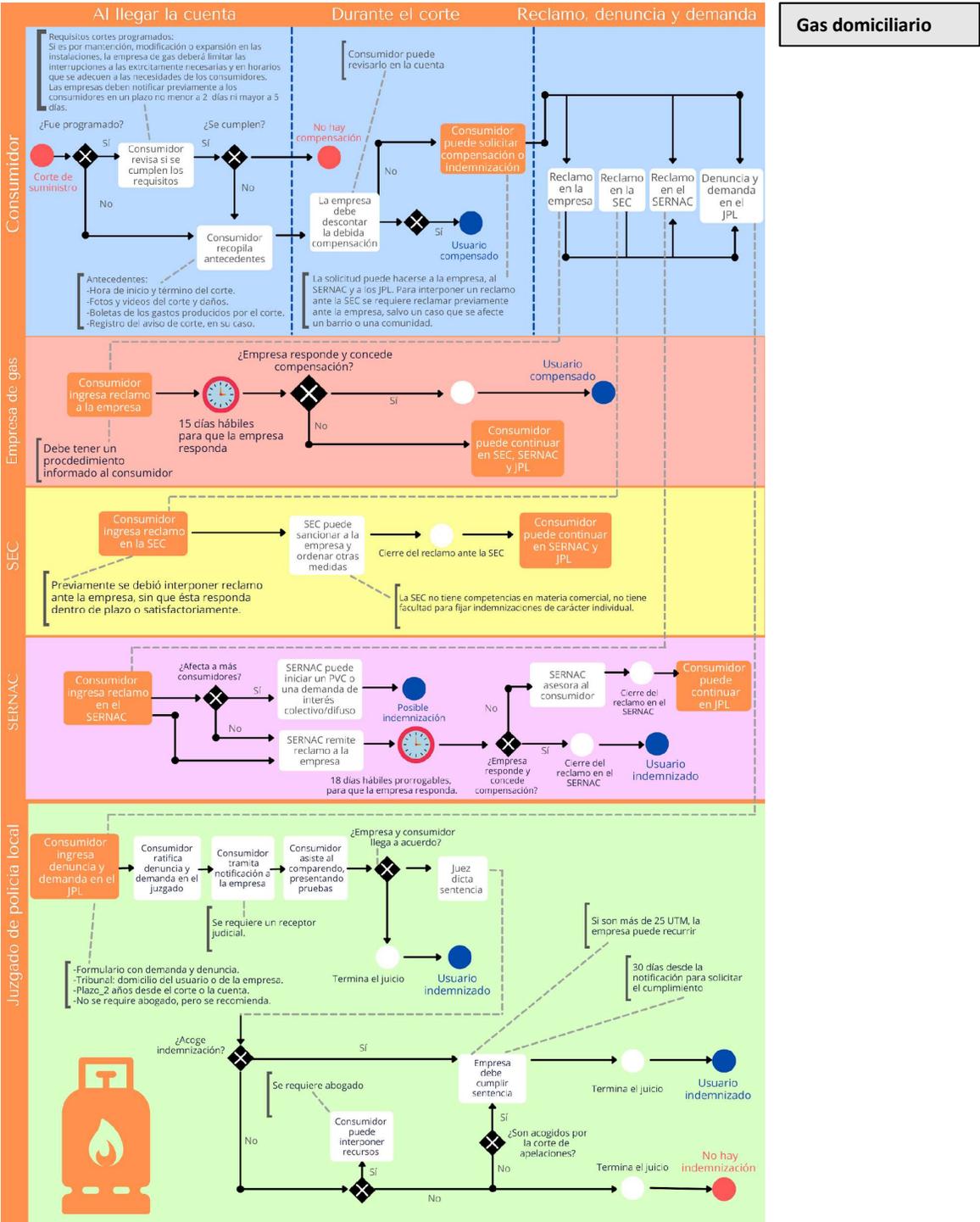


	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI

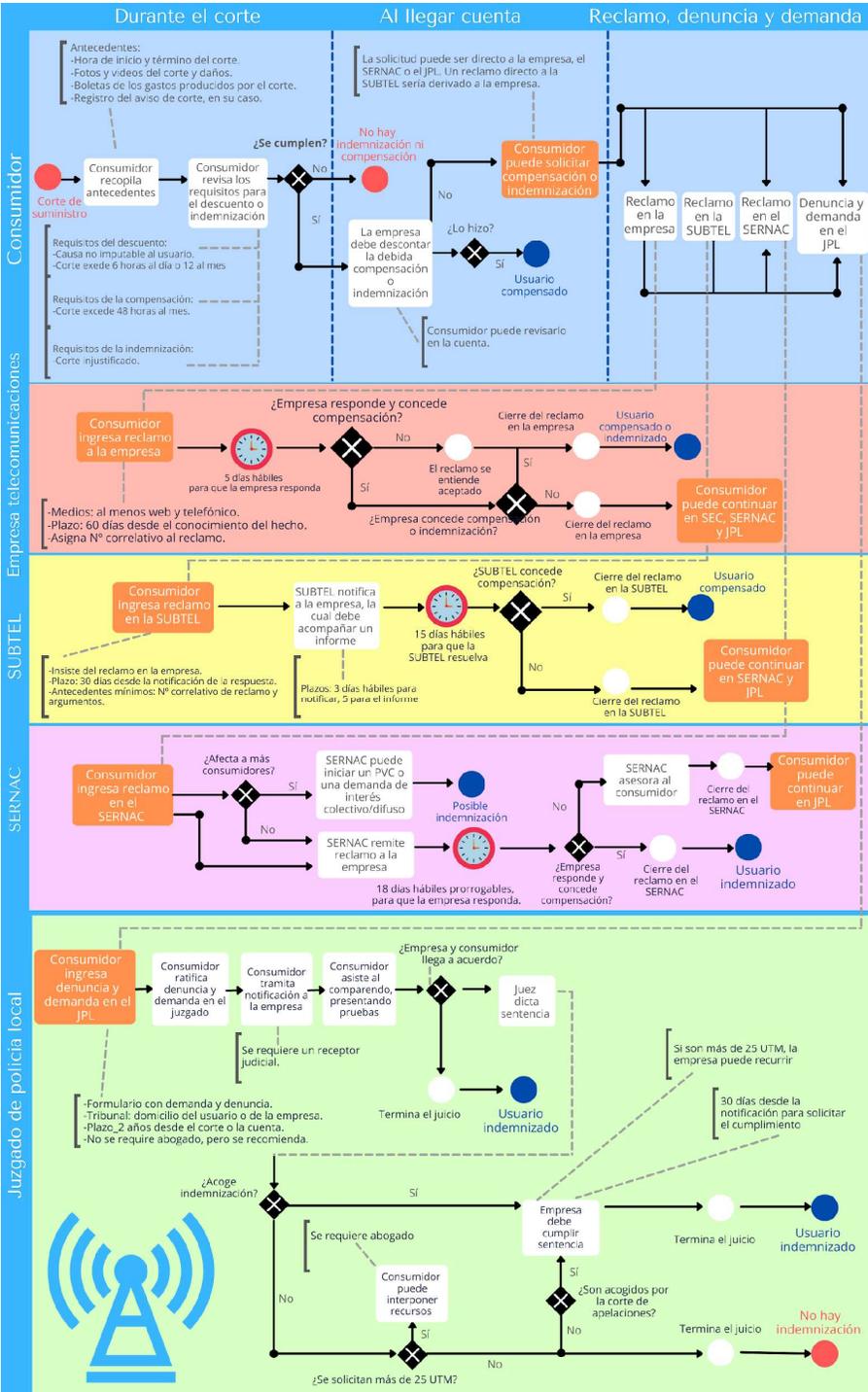


**Electricidad**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI



	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI



**Telecomunicaciones**

	Elaboración	Revisión	Aprobación
Fecha	12-08-2021	22-10-2021	
Cargo	Profesional UMM (PED)	Jefatura UMM (EAF)	Jefatura DEI