Modifica la ley N° 19.496 que Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para exigir a las empresas proveedoras de servicios básicos domiciliarios, poner a disposición de sus clientes una línea telefónica gratuita de atención

Boletín N°11659-03

I.- IDEAS GENERALES.

Sin dudas los cambios a nivel social y cultural experimentados por Chile en los últimos 40 años han generado el surgimiento de una nueva sociedad. En efecto ahora, como nunca antes se reclama de los órganos administrativos mayores niveles de eficiencia y eficacia en su actuar, la calidad en los servicios se ha hecho un elemento crucial a la hora de evaluar la satisfacción por un bien o servicio. Con el aumento de nuestra población y surgimiento de nuevas necesidades los bienes públicos han tomado una relevancia mayor a la que existía antes lo que conlleva a una mayor capacidad de los oferentes de estos servicios a la población.

En este contexto se dictan en los años 90 normativas que introducen en nuestro ordenamiento jurídico mayores garantías de protección a los consumidores, no sólo en el plano estrictamente normativo sino que también a través del establecimiento de toda una institucionalidad protectora. El Servicio Nacional del Consumidor constituyó la institución que por antonomasia se ocupó (y se ocupa) de la defensa y protección de los derechos de los consumidores a nivel nacional, por otro lado la existencia de una mayor conciencia a nivel social en torno a la defensa de derechos de las personas hace que en la actualidad el estándar de calidad sea mayor, debiendo las instituciones públicas o privadas cumplir exhaustivamente con ese estándar.

En el plano de servicio básicos domiciliarios como el agua, la electricidad todavía este elemento de garantía protectora de los derechos de los consumidores admite se acentúa aún más tomando en consideración la

relevancia que implica estos servicios en el diario vivir, importancia que la

pudimos palpar en vastas zonas de Chile con ocasión de los últimos temporales de lluvia y nieve.

A partir de estos elementos de hecho es que los diputados firmantes de este proyecto de ley, venimos en consagrar una normativa que introduce en las relaciones entre las compañías oferentes de estos servicios y la ciudadanía mayores niveles de cercanía en lo que respecta a las respuestas que deben ser dispensadas por estas compañías en los diversos aspectos que implica la relación contractual.

II.- CONSIDERANDO.

1. Que, las relaciones que ligan a un consumidor con las empresas proveedoras de servicios básicos se despliegan en varios aspectos, a modo de ejemplo se le otorga a los consumidores el **derecho a recibir una prestación de servicios básicos domiciliarios en condiciones de calidad y seguridad** , el derecho a que **no se interrumpa el suministro injustificadamente y poder efectuar reclamos por cobros no justificados por parte de las empresas**, además el caso del agua potable sólo **podrá suspenderse por razones de fuerza mayor calificadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, las empresas no pueden efectuar cobro alguno por el período en que no se presta el servicio injustificadamente**. Así también, la empresa debe **comunicar a los consumidores en forma oportuna las medidas especiales a adoptar**, si se viera afectada la calidad y/ o continuidad de uno o cualquiera de los servicios públicos sanitarios, en forma directa o a través de medios de comunicación masiva.

2. Que, junto con lo anterior, uno de los principales derecho con que cuentan los consumidores es el de información, constituido por aquella prerrogativa que la ley le asigna a los consumidores tendientes a obtener de la manera más expedita los pormenores de un asunto de interés y que atañen a la calidad y continuidad del servicio.
3. Que, al efecto creemos que esta información debe llevarse a efecto a través de los cauces administrativos conducentes, y precisamente uno de ellos lo constituyen las líneas telefónicas dispuestas por las empresas y que actualmente los llamados deben ser pagados por los usuarios de los servicios.
4. Que, es por lo anterior que se hace necesaria la incorporación de mejores condiciones en el acceso de la información con el objeto de canalizar de mejor manera las inquietudes y reclamos de los usuarios ante cualquier desperfecto en el otorgamiento de estos servicios.
5. Que en la actualidad las entidades han abierto una línea 600 para resolver estas inquietudes, sin embargo pensamos que al efecto debe abrirse una línea gratuita, toda vez que ésta se utilizará para resolver dudas o reclamos generalmente generados por una deficiencia en el servicio, razón por la cual creemos razonable que dicha línea sea solventada también por los oferentes de estos importantes servicios.

III.- CONTENIDO DEL PROYECTO.

De acuerdo a lo anterior el presente proyecto de ley obliga a las empresas proveedoras de servicios básicos a poner a disposición de sus clientes una

línea gratuita para solventar sus dudas y reclamos referidos al servicio que prestan.

IV.- PROYECTO DE LEY.

Artículo Único: Incorpórese un nuevo artículo 3 *quáter* en la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor de conformidad al siguiente texto:

"Las compañía proveedores de servicios básicos domiciliarios deberán poner a disposición de los usuarios una línea telefónica gratuita con el objeto de canalizar las principales dudas, inquietudes y reclamos con ocasión de la prestación de estos servicios."

JOAQUÍN LAVÍN L.

DIPUTADO