INFORME DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO Y DESARROLLO RECAÍDO EN LOS PROYECTOS QUE MODIFICAN LA LEY N° 19.496, SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, EN LO RELATIVO A SANCIONAR A QUIEN NO PRESTE UN SERVICIO PREVIAMENTE CONTRATADO; REGULAR LOS ERRORES DE FACTURACIÓN, Y ESTABLECER UNA MULTA Y OTROS DERECHOS EN FAVOR DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TARJETAS DE CRÉDITO AFECTADOS POR COBROS O FACTURACIONES INDEBIDAS.

BOLETINES Nºs 3817-03, 4597-03 y 3988-03-1[1]

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo pasa a informar sobre los proyectos de ley referidos en el epígrafe, en primer trámite constitucional y reglamentario, sin urgencia, originados en las mociones que a continuación se enuncian:

1- De los Diputados señores Maximiano Errázruiz Eiguiguren y Roberto Delmastro Naso, que sanciona a quien no preste un servicio previamente contratado, boletín N° 3817-03.

2.- De los Diputados señores Claudio Alvarado Andrade, Gonzalo Arenas Hödar, Eugenio Bauer Jouanne, Sergio Correa de la Cerda, Andrés Egaña Respaldiza, Enrique Estay Peñaloza, Javier Hernández Hernández, Juan Masferrer Pellizari Manuel Rojas Molina y Gastón Von Mulehnbrock Zamora, que modifica la ley del consumidor, con el objeto de regular los errores de facturación, boletín N° 4597-03.

3.- De los Diputados señores Carlos Montes Cisternas, Francisco Encina Moriamez, José Miguel Ortiz Novoa, Antonio Leal Labrín, Eduardo Saffirio Suárez, Eugenio Tuma Zedán y Alfonso Vargas Lyng y de los ex Diputados señores Carlos Kuschel Silva, Pedro Muñoz Aburto y Exequiel Silva Ortiz, que establece una multa y otros derechos en favor de los usuarios de servicios públicos domiciliarios y tarjetas de crédito afectados por cobros o facturaciones indebidas, boletín N° 3988-03.

****

Cabe hacer presente que la Comisión, en su sesión ordinaria N° 36, de 08 de mayo 2007, acordó -por unanimidad- refundirlos y estudiarlos en conjunto, por cuanto se refieren a materias afines.

****

---

[1] La tramitación completa de estos proyectos se encuentra disponible en la página web de la Cámara de Diputados: http://sil.congreso.cl/pags/index.html

I.- <u>CONSTANCIAS PREVIAS</u>.

1.- IDEA MATRIZ O FUNDAMENTAL DE LOS PROYECTOS.

Se modifica la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, con el propósito de sancionar a las empresas de servicios domiciliarios y de tarjetas de crédito por cobros indebidos en las cuentas y se establece un mecanismo expedito de reclamo de los consumidores ante tales empresas.

2.- NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

No hay.

3.- TRÁMITE DE HACIENDA.

No existen normas en esta situación.

4.- LOS PROYECTOS FUERON APROBADOS, EN GENERAL, POR UNANIMIDAD.

VOTARON A FAVOR DE LAS MOCIONES INDIVIDUALIZADAS CON LOS NÚMEROS **3817-03 Y 4597-03** LA DIPUTADA SEÑORA **HERRERA, DOÑA AMELIA,** Y LOS DIPUTADOS SEÑORES **GALILEA, DON PABLO**; **JIMÉNEZ, DON TUCAPEL; ORTIZ, DON JOSÉ MIGUEL,** Y **TUMA, DON EUGENIO** (5 X 0).

VOTARON A FAVOR DE LA MOCIÓN INDIVIDUALIZADA CON EL NÚMERO **3988-03** LA DIPUTADA SEÑORA **HERRERA, DOÑA AMELIA,** Y LOS DIPUTADOS SEÑORES **ARENAS, DON GONZALO; DÍAZ, DON MARCELO; GALILEA, DON PABLO; GODOY, DON JOAQUÍN; JARPA, DON CARLOS ABEL; JIMÉNEZ, DON TUCAPEL; ORTIZ, DON JOSÉ MIGUEL, Y TUMA, DON EUGENIO,** (9 X 0).

5.- SE DESIGNÓ DIPUTADO INFORMANTE AL **SEÑOR PATRICIO VALLESPÍN LÓPEZ.**

****

La Comisión contó con la asistencia y colaboración de los señores **JOSÉ ROA,** Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), **ERNESTO MUÑOZ** y **SERGIO CORVALÁN,** abogados del señalado Servicio; **LUIS SÁNCHEZ,** Director Jurídico del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, **JOSÉ TOMÁS MOREL**, jefe de la División de Desarrollo de Mercado, y **CARLOS RUBIO**, Asesor Legislativo; la señora **PATRICIA CHOTZEN**, Superintendente de Electricidad y Combustibles (SEC**), y ALEJANDRA MOYA**, Fiscal de ese servicio; **PABLO BELLO,** Subsecretario de Telecomunicaciones, **VITALIA PUGA**, asesora jurídica de esa Subsecretaría; **GUILLERMO PÉREZ DEL RÍO,** representante de la empresa CHILECTRA, y **DIEGO PERALES**, abogado de esa entidad; **RAÚL MONTERO y CRISTIÁN ANINAT**, representantes de la empresa TELEFÓNICA**; RODRIGO CASTILLO y NICOLÁS GONZÁLEZ**, representantes de EMPRESAS

ELÉCTRICAS AG.**;** **GUSTAVO GONZÁLEZ**, Gerente de ESVAL, **MARCOS BÚCHI,** Vicepresidente; **GUILLERMO PICKERING**, Presidente Ejecutivo de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios y **MARIO MIRA,** Gerente Legal**; CARLOS CORTÉS,** Secretario Ejecutivo de la Asociación de Distribuidores de Gas Natural A.G, y la señora **MARÍA DE LA LUZ DOMPER**, Investigadora del Programa Económico del Instituto Libertad y Desarrollo.

****

II. <u>ANTECEDENTES.</u>

MOCIÓN QUE SANCIONA A QUIEN NO PRESTE UN SERVICIO PREVIAMENTE CONTRATADO, BOLETÍN N°3817-03.

Los autores explican que el inciso primero del artículo 25 de la ley N° 19.496 sanciona al que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un derecho previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención.

Que las empresas distribuidoras de gas o energía eléctrica, a pretexto que las generadoras no les entregan gas o energía eléctrica, pueden suspender o paralizar dichos servicios sin sufrir ninguna sanción, pues la falta de prestación del servicio no sería "injustificada".

Concluyen que no puede pretenderse que sea el consumidor quien deba enfrentarse a las generadoras, pues su contraparte es la distribuidora y no esta última.

****

MOCIÓN QUE MODIFICA LA LEY DEL CONSUMIDOR CON EL OBJETO DE REGULAR LOS ERRORES DE FACTURACIÓN, BOLETÍN N°4597-03.

Los patrocinantes de esta iniciativa señalan que es habitual que muchos consumidores vean alterados sus presupuestos familiares por errores en la facturación de sus cuentas de servicios domiciliarios.

Que, en tales circunstancias, la actual legislación no dá una solución general y clara sobre la forma de resolver estos inconvenientes. Las actuales normas, dispersas en diversos reglamentos, por lo general, hacen recaer en el consumidor la responsabilidad de la prueba, esto es, la necesidad de probar un hecho negativo, lo cual resulta casi imposible.

Expresan que, a modo de ejemplo, basta estudiar la normativa que actualmente rige en los servicios de gas y electricidad, contenida la primera de ellas, en el decreto supremo N° 67, de 2004, conocido como “reglamento del Servicio de Gas de Red”, el cual establece -en sus artículos 48 y 49- la figura del “consumo estimado”, para los casos en que la empresa no pueda hacer una lectura de los medidores o si éstos se encuentran defectuosos o fuera de servicio, y en su artículo 52 el derecho a solicitar reembolso en caso de sobrefacturación. Su artículo 58, por su parte, permite cobrar el interés máximo convencional en el caso de facturas vencidas, es decir, se parte de la base que quien debe probar y alegar los errores de facturación es el consumidor y, para tal efecto, se establecen procedimientos de reclamación.

Algo similar ocurre en materia de electricidad, en donde el decreto supremo N° 327 del Ministerio de Minería, de 1997, que fija el reglamento de la ley General de Servicios Eléctricos, establece en su artículo 96 el procedimiento por errores en la facturación, señalando que mientras dure el reclamo la empresa podrá exigir el pago de los servicios reclamados, pero hasta un monto del doble del promedio mensual de los últimos 12 meses, y que también deberá pagar los servicios no reclamados que se verifiquen en la boleta o factura.

En caso que el reclamo del consumidor fuera acogido, la empresa está obligada a devolver lo pagado en exceso, debidamente reajustado, incluyendo los gastos de cobranza y similares. Es decir, nuevamente la legislación parte de la base que los errores de facturación deben ser alegados y probados por el consumidor, estableciendo también en su artículo 129 la presunción de “promedio facturado” en favor de la empresa, cuando sea imposible la revisión de los medidores.

Al encontrarse los consumidores en una situación de desventaja para probar la no realización de los consumos facturados en exceso, concluyen que debe establecerse también en beneficio del consumidor la presunción del “consumo estimado”, en el caso que dicho consumo registre un aumento inesperado en 50% en relación al consumo promedio de los últimos seis meses de facturación, en el entendido que dichos cambios abruptos y repentinos no son normales y reflejan, en primera instancia, o un desperfecto de los medidores o un error en la facturación o problemas de otra índole atribuibles, por lo general, a deficiencias en las propias empresas. Los consumos de dichos servicios en condiciones normales deben tender siempre a mantenerse parejos o con alzas sistemáticas y regulares.

****

MOCIÓN, QUE ESTABLECE UNA MULTA Y OTROS DERECHOS EN FAVOR DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TARJETAS DE CRÉDITO AFECTADOS POR COBROS O FACTURACIONES INDEBIDA, BOLETÍN N° 3988-03.

Opinan los autores que es deber del Estado asegurar a los habitantes del territorio nacional condiciones básicas de subsistencia, para lo cual se han establecido servicios domiciliarios de diversos bienes de primera necesidad, entre los que se cuentan el agua potable y alcantarillado, la electricidad y el gas. En la actualidad, se incorporó la telefonía, la que si bien no reviste el carácter imprescindible de aquéllos, si comparte las mismas características, tales como su extensión, habitualidad y facturación periódica. Originalmente, buena parte de dichos servicios fueron desarrollados por el Estado, en razón, precisamente, de su carácter indispensable y de las cuantiosas inversiones requeridas para la implementación de las redes.

Posteriormente, su gestión fue traspasada a privados, lo que motivó la existencia de un marco regulatorio que estableció una institucionalidad fiscalizadora, normas que aseguraran la continuidad y calidad del servicio y la existencia de un sistema tarifario que equilibre los derechos de los usuarios con los de las empresas en el marco de actividades generalmente monopólicas.

Añaden que, lamentablemente, el marco regulatorio vigente no ha logrado resolver eficazmente algunas situaciones, entre las que pueden destacarse los errores en la facturación, las deficiencias en los procedimientos de reclamo y la insuficiencia de las multas y sanciones.

Estiman que lo mismo puede señalarse de las facturaciones de las tarjetas de crédito, tanto bancarias como de casas comerciales, con el agregado de que estas últimas adolecen de la más mínima regulación orgánica. El carácter masivo del servicio y la insuficiencia de las sanciones resulta una combinación extremadamente riesgosa para los usuarios, pues pequeñas anomalías multiplicadas por millones de perjudicados pueden dar origen a suculentos ingresos adicionales para las empresas.

Precisan que lo anterior hace necesaria la incorporación de procedimientos y medidas que cautelen adecuadamente los derechos de los usuarios en materia de sobrefacturaciones y contribuyan a minimizar los errores e indemnizar los perjuicios y molestias ocasionados.

Se propone, en síntesis: a) Presunción de facturación excesiva.- Se incorpora una disposición que presume el error en la facturación de los servicios públicos domiciliarios, tales como agua potable y alcantarillado, electricidad, telefonía básica y gas, cuando la cuenta mensual exceda en más de un 50% al promedio de los últimos doce meses. En tal caso, el usuario podrá cancelar lo que se le solicita o acogerse a pagar el valor promedio, debiendo la empresa acreditar fehacientemente y a su cargo la corrección del cobro. Si la investigación favorece a la prestadora, el usuario deberá pagar el saldo, con los intereses correspondientes, en tanto si aquélla otorga la razón al usuario procederá en sentido inverso lo que, en general, es similar a lo que sucede hoy. b) Indemnización de perjuicios ordinarios y extraordinarios.- La innovación consiste en sancionar, además, al prestador, en cualquier circunstancia en que se cobren sumas indebidas o en exceso con el otorgamiento, a título de indemnización, con un crédito a favor del usuario de un 25% de lo recibido o cobrado. Tal circunstancia no excluye el derecho de usuario a requerir ante los tribunales competentes el pago de toda otra suma que estimare corresponderle en razón de perjuicios patrimoniales o morales extraordinarios que se le hubieran causado. c) Tarjetas de crédito. Aclaran que lo señalado en materia de indemnizaciones por facturación excesiva será aplicable, también, a las tarjetas de crédito bancarias o financieras. d) Otras medidas. Para la correcta aplicación de estas normas se disponen disposiciones puntuales con el objeto de, por una parte, otorgar a los usuarios de servicios públicos domiciliarios información respecto del promedio de sus últimas doce facturaciones y, por otra, establecer un mecanismo aplicable en caso que por causas ajenas a la voluntad del deudor, éste no pueda pagar en forma oportuna.

DESCRIPCIÓN DE LAS MOCIONES

La moción individualizada con el número 3817-03, mediante un articulo único -que modifica el inciso primero del artículo 25 de la ley N° 19.496- hace justificada la suspensión o paralización de un servicio previamente contratado, y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención, sólo en caso de no pago del servicio.

La moción individualizada con el número 4597-03, mediante un artículo único -que agrega un artículo 4 A en la ley N° 19.496-,

establece básicamente una presunción de error en la facturación cuando una empresa, pública o privada, que proporcione servicios de electricidad, agua, gas y telefonía fija o móvil, facture un cobro que exceda en un 50% el promedio de consumo efectivo del usuario en los seis meses inmediatamente anteriores.

La moción individualizada con el número 3988-03 crea un nuevo texto legal, que consta de cinco artículos, y establece una presunción de error en la facturación cuando la cuenta de servicios públicos domiciliarios, tales como agua potable y alcantarillado, electricidad, distribución de gas y telefonía básica de un período mensual sea superior en cincuenta por ciento del promedio de los últimos doce meses. Además, establece un sistema ágil de reclamo para el usuario e incorpora elementos que hace que se restablezca un justo equilibrio entre consumidor y grandes proveedores. Esto último se hace extensivo, también, a las tarjetas de crédito bancarias y financieras.

III.- <u>INTERVENCIONES,</u>

El Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), don **JOSÉ ROA,** se manifestó de acuerdo con el sentido y alcance de las mociones en estudio, mas que se pueden perfeccionar teniendo a la vista una serie de consideraciones.

En efecto, señaló, la ley de protección de los derechos de los consumidores es una norma que a partir de lo dispuesto en su artículo 2º bis no se aplica en aquellas materias específicas en que existe una ley especial (principio de especialidad). Asimismo, complementa la regulación especial en aquellos aspectos que no contempla, como, por ejemplo, la contingencia que se puede generar a partir de un colectivo de personas afectadas (principio de supletoriedad).

Tratándose de servicios básicos, incluidos entre ellos el servicio de telefonía, la regulación especial contempla aspectos relativos a la continuidad y a la calidad del servicio, como también algunos aspectos sobre facturación y procesos de reclamación administrativa.

A la luz de los problemas cotidianos que sufren los usuarios y consumidores y los resultados de los procesos de fiscalización es útil y necesario practicar el ejercicio de visualización y análisis sobre la regulación especial, procurando distinguir las brechas regulatorias sobre las cuales habrá que determinar si la potestad regulatoria es suficiente para salvarlas, o bien procederá la modificación al marco regulatorio especial.

No obstante lo anterior, estimó que se debe tener presente que la referida ley puede establecer parámetros generales de regulación que luego deban ser particularizados en su operatoria por parte de cada uno de los reguladores de mercados específicos de acuerdo a las particularidades que le son propias.

Estos mismos principios complementarían la regulación existente respecto de servicios domiciliarios no básicos como lo son la televisión por cable, internet, servicios de alarmas, servicios de emergencia médica, entre otros.

Fruto de esta particularización es posible distinguir como directrices generales necesarias en materia de proyectos de ley, la responsabilidad del proveedor frente al incumplimiento en la continuidad o calidad del servicio; los deberes del proveedor de calidad respecto del servicio de facturación y del servicio prestado; la simetría en la relación de consumo, y finalmente la regulación de los servicios técnicos.

En cuanto a los procesos de facturación, y sin perjuicio de las normas especiales existentes, desde la perspectiva de la atención cotidiana y desde la perspectiva de aplicación sistémica, es necesario recoger principios rectores sobre estas materias tales como: ▪ Información al consumidor respecto de los estándares comprometidos en materia de calidad y continuidad del servicio ofrecido. ▪ Cumplimiento de los estándares comprometidos en materia de calidad y continuidad. ▪ Existencia de consecuencias por incumplimiento a la continuidad y calidad ofrecida, así como de errores de facturación, mediante el establecimiento de sistemas de reparaciones automáticas gratuitas para todos los usuarios afectados. ▪ Deber de informar a la autoridad –SERNAC o la autoridad sectorial del caso- la existencia de fallas o deficiencias en materia de calidad o continuidad del servicio, así como de errores de facturación, y los mecanismos empleados de reparación a los usuarios. ▪ Existencia de una relación simétrica entre usuarios y proveedores en caso de incumplimientos, de modo que frente a un cargo indebido se reciba la devolución respectiva y la compensación por los costos de transacción involucrados, materializando el principio de buena fe que se exige en los contratos por adhesión (artículo 16 letra g).

La incorporación de estos principios es aplicación pura del deber de profesionalidad que pesa sobre los proveedores, y el cumplimiento de los contratos en un marco de buena fe que dé cuenta de la necesaria simetría en la relación entre consumidor y proveedor, siendo un incentivo para el buen funcionamiento de los mercados.

En cuanto a los servicios técnicos, existen como principios rectores, a la luz de la protección de los derechos de los consumidores, los siguientes: ▪ El mecanismo para “autorizar” a un servicio técnico debe ser analizado a la luz de la libre competencia, por ejemplo estableciendo que las marcas deben proveer públicamente los protocolos de reparación y mantención para poder acceder a la calidad del servicio técnico autorizado, certificando el cumplimiento de dichos protocolos. ▪ Los proveedores de servicios técnicos de reparación deberán informar por escrito el resultado del diagnóstico así como detallar las acciones realizadas con indicación de los repuestos y demás insumos utilizados.

****

El Subsecretario de Telecomunicaciones, don **PABLO BELLO,** expresó que la Subsecretaría, como órgano regulador y fiscalizador de los distintos servicios de telecomunicaciones, tiene como obligación controlar y supervigilar el funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios.

Tal como lo señala el artículo 7° de la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, uno de los objetivos centrales de este órgano es la protección de los consumidores de servicios de telecomunicaciones.

La normativa de telecomunicaciones, cuenta con mecanismos regulatorios para resolver los distintos reclamos que se formulen por la operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones. Podemos mencionar, dijo, el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por decreto N° 556, de 1997, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y sus posteriores modificaciones, particularmente el decreto N° 553, de octubre 2000, que modificó y fijo el texto refundido del Reglamento. También está, entre otros, el Reglamento de Servicio Público Telefónico aprobado por decreto N° 425, de 1996, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en el que se establecen los derechos y obligaciones de los suscriptores respecto de las compañías telefónicas, portadores y suministradores de servicios complementarios.

Asimismo, en lo no previsto en estos cuerpos normativos, rige supletoriamente la ley N° 19.496 sobre protección del consumidor.

El artículo 28 f) de la ley N°18.168, General de Telecomunicaciones, dispone que “Los reclamos que se formulen por, entre o en contra de concesionarios, usuarios y particulares en general, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de la presente ley, de los cuerpos reglamentarios y de los planes y normas técnicas, cuyo cumplimiento debe ser vigilado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, serán resueltos por este organismo, oyendo a las partes. Un reglamento establecerá la forma de tramitación y los requisitos que deben cumplir las diligencias y actuaciones.”.

Precisó que su servicio otorga su apoyo a cualquier iniciativa que tienda a dar mayor protección y cobertura a los intereses de los usuarios, comparte los principios inspiradores de las iniciativas parlamentarias: la necesidad de cautelar los derechos de los usuarios, minimizar los errores y compensar los perjuicios y molestias ocasionados, garantizar la prestación del servicio contratado, así como la obligación de informar adecuadamente a los usuarios de su consumo y de sus derechos, de la calidad de los servicios.

La legítima preocupación que se observa en estas mociones por resolver asuntos como las deficiencias en los procedimientos de reclamos, las asimetrías existentes entre los prestadores de servicios y los usuarios, expresadas por ejemplo, en que éste último es quien debe probar la improcedencia de un cobro; los errores en las facturaciones , la insuficiencia en las multas y sanciones, la garantía de la calidad de los servicios contratados y la obligación de las empresas de otorgar el servicio, son también motivo de preocupación de este Servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, aclaró que la Subsecretaría ha regulado el procedimiento de reclamos y contempla mecanismos para impugnar cobros excesivos por los servicios de telecomunicaciones, dispone la obligación de las empresas de devolver lo pagado en exceso por el usuario mas reajustes e intereses legales, la obligación de reponer al reclamante al estado anterior a la situación reclamada, la prohibición de suspender el servicio por no pago de la parte impugnada en un reclamo, etc.

En principio, precisó que no sería adecuado establecer una presunción a favor de usuarios de servicios de

telecomunicaciones por cobros que excedan el 50% del promedio de consumo mensual. Tratándose de los servicios de telecomunicaciones tal situación se presenta con relativa frecuencia por la naturaleza misma de sus servicios.

Apoyó la propuesta de otorgar a los usuarios el derecho a ser informado respecto de sus promedios de consumo de los últimos 6 o 12 meses, lo que también esta regulado por su Servicio en el reglamento de Cuenta Única Telefónica , decreto N° 510, de 8 de septiembre de 2004, en el numeral 2.4.1. dispone que la CUT deberá contener una cuadro gráfico o tabla con el histograma de consumo de los 6 últimos meses.

En relación con establecer una indemnización a favor de los usuarios cuyos reclamos por cobro excesivo sean acogidos, estimó conveniente evaluar algún mecanismo de compensación que cumpla con el mismo objetivo planteado.

Respecto de la suspensión de los servicios, la Subsecretaría, dijo, cuenta con normativa reglamentaria al respecto, disponiendo expresamente la obligación de rebajar e indemnizar al usuario por la suspensión injustificada del servicio.

****

La señora Superintendente de Electricidad y Combustibles, doña **PATRICIA CHOTZEN,** se manifestó de acuerdo con el sentido y alcance de las mociones, en orden a que exista una mayor protección de los derechos de los consumidores en relación con los cobros indebidos, o errores de facturación de empresas en general y, en particular, respecto de aquéllas que prestan servicios básicos domiciliaros.

Aclaró que en el rubro del gas y de la electricidad la legislación es clara y precisa al respecto, en cuanto protege los derechos de los abonados ante malas prácticas o cobros indebidos, existiendo numerosas instancias de reclamos amparadas por leyes regulatorias sectoriales dictadas al efecto. Se puede citar, dijo, el decreto con fuerza de ley N° 4/2006, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto con fuerza de ley Nº 1, de Minería, de 1982, ley General de Servicios Eléctricos, en materia de energía eléctrica y su reglamento, decreto N° 327, de 1998, y el decreto con fuerza de ley N° 323, de 1931, ley de Servicios de Gas.

****

La señora representante del Instituto Libertad y Desarrollo, doña **MARÍA DE LA LUZ DOMPER,** señaló, respecto del proyecto que sanciona a quien no preste un servicio previamente contratado, boletín N° 3817-03, cuyo propósito es evitar que las distribuidoras de gas o energía eléctrica puedan ampararse en la falta de suministro por parte de las generadoras para suspender el servicio a los consumidores, que es redundante por cuanto, con posterioridad al ingreso de ese proyecto se aprobó la Ley Corta II eléctrica (Nº 20.018, del 19-5-05), la cual establece que no “se considera fuerza mayor o caso fortuito, las fallas de centrales a consecuencia de restricciones totales o parciales de gas provenientes de gaseoductos internacionales” (art 99 bis, inc. 4º). Es decir, en estos casos, se entiende que las distribuidoras deberán pagar compensaciones a los consumidores en caso de corte de suministro.

La normativa de gas también es clara al señalar que las empresas deberán asegurar su suministro para dar un servicio firme y no interrumpible a cada uno de sus clientes. (art. 62, del reglamento Nº 67, del 25-2-04). En ambos casos, sólo podrán cortar el suministro por no pago del servicio por parte del consumidor. Finalmente, la ley del consumidor establece multas para las empresas que proveen el servicio de gas y electricidad y que no cumplan con él.

Acerca de las mociones signadas con los boletines N°s 3988 y 4597-03, estimó que muy peligroso el concepto de presunción por cobro indebido, ya que, a su juicio, existen muchos motivos para que una cuenta aumente por sobre el 50% del promedio de los últimos doce meses (cambio de giro, o cambio de casa, casa de veraneo, cambio de estaciones, aumento número de residentes, etc).

A su entender, no es correcto presumir este error, ya que ello se contradice con la realidad.

Existen mecanismos de autorregulación provistos por las mismas empresas e instituciones financieras, cuando aumentan los cobros o pagos. (Ej. llamado-tarjeta crédito).

Adicionalmente, en materia de gas, son pocos los problemas que se han registrado de cobros indebidos.

En materia eléctrica la Superintendencia de Electricidad y Combustibles cuenta con un ranking de calidad del servicio, que refleja el impacto de esta situación. Lo cual también es un mecanismo disuasivo de malos comportamientos por parte de la empresa.

Por lo expuesto, esta presunción podría genera un problema enorme de contabilidad para las empresas.

Finalmente, se cae en el error de presumir que lo que dice el medidor está malo o ha fallado. Para esto, existen numerosas normas en el reglamento de los servicios de gas (art. 29 del reglamento). La empresa es la responsable de verificar el medidor y ella asume el costo en caso de existir un error.

****

El gerente de la empresa ESVAL, don **GUSTAVO GONZÁLEZ,** opinó respecto de la moción que sanciona a quien no preste un servicio previamente contratado, boletín 3817-03, que no se requiere en el sector de los servicios sanitarios, ya que, en general, el productor y el distribuidor son la misma empresa, hay un sólo oferente.

Además, en estos casos el distribuidor no puede condicionar ni calidad, pues está normada como mínimo exigible, ni el precio a los usuarios, pues se fija por decreto del Ministerio de Economía, previo estudio de la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Tampoco puede el distribuidor deshacerse o reemplazar al productor, ni puede ejercer control sobre el mismo, pues la fiscalización del productor compete exclusivamente a dicha Superintendencia.

En síntesis, el distribuidor en el caso de los servicios sanitarios no tiene poder de elección o de control real sobre el productor, cuando excepcionalmente son dos empresas distintas, de modo que no existen las condiciones objetivas y de equidad que permitan responsabilizarlo por las fallas imputables al productor y que afecten el servicio de distribución a los usuarios finales.

Además de lo anterior, en el caso de los servicios públicos sanitarios, la relación entre concesionarios, y entre estos y los usuarios, sus derechos y obligaciones, se encuentra suficiente y claramente regulados por la Ley General de Servicios Sanitarios cuyas disposiciones, en todo caso, priman por sobre las reglas contenidas en la ley de protección al consumidor, conforme a lo dispuesto en el artículo 2 bis de esta misma ley, el cual fue introducido precisamente para evitar la duplicación de normas en resguardo de los usuarios cuando se trata de servicios regulados especialmente con mayor intensidad, sea por su carácter de servicios de utilidad pública o por ser vitales para la población, como ocurre en nuestro caso.

Cabe considerar que la ley sanitaria establece que el distribuidor respecto del productor es un intermediario ante los usuarios finales, es decir no vende el servicio de agua potable cobrando para sí el precio completo, sino que recauda la tarifa de producción para el respectivo productor, reteniendo para sí exclusivamente la tarifa de distribución o de recolección en su caso. Además, cualquier controversia o conflicto entre el distribuidor y el productor a causa de la correspondiente recaudación de la tarifa de producción no puede afectar la prestación de los servicios a los usuarios finales.

Ahora bien, para conciliar los derechos y obligaciones entre el productor de agua y quien distribuye, en su caso, con los derechos de los usuarios, la ley de servicios sanitarios regula la responsabilidad del concesionario negligente y lo sanciona administrativamente y, además, establece los mecanismos para asegurar la provisión del servicio, incluso cuando ha existido fuerza mayor.

Es así que conforme al artículo 35 de la ley General de Servicios Sanitarios, los prestadores o concesionarios “están obligados a garantizar la continuidad y calidad del servicio, salvo fuerza mayor”. Y si bien en la práctica es muy excepcional que el distribuidor no sea al mismo tiempo el concesionario de producción, esta obligación alcanza a uno y otro según sus respectivas obligaciones legales. Si el usuario no recibe el servicio porque falló el productor, éste será sancionado o demandado de indemnización y no el distribuidor y viceversa.

El distribuidor en la legislación sanitaria es en cuanto a la producción de agua potable un mero intermediario del productor, pues no la hace suya y se limita a recibirla en determinado punto para luego distribuirla en los términos definidos en la ley sanitaria, sin que cobre para sí mismo el servicio de producción, pues está obligado “a cobrar y a recaudar de los usuarios, el valor de las prestaciones correspondientes a los servicios públicos de producción de agua potable, de recolección de aguas servidas y de disposición de aguas servidas.”.

Respecto del aseguramiento de la continuidad, considerando la necesidad de contar con la provisión ininterrumpida de agua en las ciudades, la ley sanitaria prevé que “la Superintendencia de Servicios Sanitarios podrá ordenar a las concesionarias la suscripción de contratos que

aseguren la provisión de agua cruda, cuando su ausencia, por negligencia o imprevisión, afecte la continuidad del servicio. Las circunstancias indicadas serán calificadas en resolución fundada de la Superintendencia.

La empresa prestadora deberá mantener en forma permanente y actualizada un registro que abarque el período de los últimos cuatro años, de todos los cortes o restricciones habidas en el suministro. Dicho registro podrá ser revisado en cualquier oportunidad por la Superintendencia.

En el evento de que la falta de provisión de agua cruda se debiera a fuerza mayor, y los concesionarios fueren obligados a suscribir contratos de provisión de la misma, se establecerán nuevas tarifas que incorporen el efecto del mayor costo, si éste existiere. Las nuevas tarifas regirán mientras no se supere la fuerza mayor, sin perjuicio del derecho a la revisión de las tarifas en los términos señalados en el artículo 12º A del decreto con fuerza de ley Nº 70, de 1988, del Ministerio de Obras Públicas. Los contratos se suscribirán con los adjudicatarios de una licitación pública convocada por el prestador a requerimiento de la Superintendencia, cuyas bases deberán ser puestas en su conocimiento estando dicha entidad facultada para exigir la modificación de sus términos por razones fundadas. La Superintendencia podrá obligar la suscripción del contrato sólo una vez conocidos los términos económicos de los mismos y su incidencia en las nuevas tarifas.

Acerca de la fiscalización y sanciones, dispone la ley, en su artículo 55, que los prestadores quedarán sujetos a la supervigilancia y control de la entidad normativa. Para tales efectos, ésta podrá pedir informes e inspeccionar los servicios, requerir los diseños correspondientes a los proyectos incorporados en el programa de desarrollo, revisar o auditar su contabilidad y, en general, adoptar las medidas necesarias para velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes. Los prestadores deberán remitir anualmente a la entidad normativa, en la fecha que ésta fije, una nómina de las obras puestas en explotación durante el año y los montos de inversión, especificando, además, las obras ejecutadas de conservación, reparación y reemplazo de los bienes afectos a la concesión. El no acatamiento por parte de los prestadores de servicios sanitarios de las obligaciones y plazos establecidos por la ley respecto de las concesiones a que se refiere este cuerpo legal, así como de las órdenes escritas y requerimientos, debidamente notificados y plazos fijados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en ejercicio de las atribuciones que la ley le encomiende, en relación a la misma materia, podrá ser sancionado con multas, las que quedarán a beneficio fiscal y se regirán por las normas del Título III de la ley Nº 18.902.”

En consecuencia, respecto de los servicios sanitarios la moción propuesta, a juicio de ESVAL S.A., no tendría justificación, pues no sería justo que el distribuidor debiera responder por las obligaciones de otro concesionario como el de producción ante los usuarios precisamente porque no tiene el poder (y no debiera tenerlo) de discutir el precio o de reemplazarlo o sujetarlo a su propia fiscalización, potestades estas que competen exclusivamente a la autoridad. Además, conforme a la legislación de los servicios sanitarios, el usuario no queda indefenso aunque estén separadas las responsabilidades de uno y otro concesionario, pues siempre existe la obligación legal de continuidad de servicio, salvo fuerza mayor, y su incumplimiento es sancionado con multas que pueden llegar a ser extraordinariamente altas.

Acerca de las moción que establece una multa y otros derechos en favor de los usuarios de servicios públicos domiciliarios y

tarjetas de crédito afectados por cobros o facturaciones indebida, boletín Nº 3988 -03 y de la que modifica la ley N° 19.496, con el objeto de regular los errores de facturación, boletín N° 4597-03, observó que, en general, la legislación de los servicios sanitarios es una regulación general y orgánica de dichos servicios monopólicos que por su especialidad e intensidad regulatoria debe primar sobre la ley de protección del consumidor y sobre otras leyes semejantes.

La ley sanitaria regula exhaustivamente la relación entre prestadores y usuarios. En particular, respecto de los objetivos de la moción parlamentaria que se viene analizando, el artículo 11 de la ley Nº 18.902 establece la figura penal administrativa del cobro indebido según la cual la Superintendencia puede sancionar al prestador infractor con hasta 50 unidades tributarias anuales si es un cobro indebido puntual o por cada afectado, y hasta con 1000 unidades tributarias anuales si es un cobro indebido que afecta a la generalidad de los usuarios, sin perjuicio de la devolución de lo cobrado en exceso con reajustes e intereses.

Además, las empresas sanitarias, según ha instruido la Superintendencia, deben dar detallado aviso a los usuarios cuya facturación importa un aumento de 10% sobre el consumo más alto registrado en los 12 últimos meses. Además deben tener a disposición de los usuarios y de la Superintendencia las cuentas de los últimos 36 meses mediante archivos en línea.

La presunción legal propuesta respecto de los servicios sanitarios es infundada porque la información de que dispone la Superintendencia demuestra que los casos en que ha habido una facturación con aumento de consumo injustificado o atribuíble a la empresa prestadora, especialmente sobre el 50%, son muy excepcionales y las causas de los aumentos de consumo facturados, en general, obedecen a la estacionalidad (verano-invierno) especialmente en localidades balnearios, cambio de usuario o de destino de la propiedad y fugas en la instalación domiciliaria interior cuya mantención es de exclusiva responsabilidad del usuario.

En el sector sanitario, la reglamentación vigente, decreto supremo Nº 1199, de 2004, de Obras Públicas, establece reglas y procedimientos especiales para garantizar el correcto funcionamiento de la medición del consumo registrado, para realizar su verificación a solicitud del usuario y para obligar a la empresa a mantener un programa permanente de verificación del correcto funcionamiento de los mismos.

Cabe hacer presente, además, que las empresas llevan un autocontrol obligatorio de la facturación previo a la emisión de las boletas y que deben informar mensualmente a la Superintendencia sobre sus resultados, aparte que este organismo dispone de los instrumentos de fiscalización para reproducir completamente el proceso de facturación de cada empresa concesionaria, al punto que ha podido verificar la extraordinaria corrección de dicho procedimiento en la generalidad de las industria.

La ley propuesta es desequilibrada, además, porque si se comprobare la exactitud de lo cobrado la empresa tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada y no a cobrarla directamente. Por las razones expuestas, sugirió que estas mociones no debieran ser aplicables, al menos, a las empresas sanitarias.

El representante de la empresa TELEFÓNICA, don **CRISTIÁN ANINAT**, señaló que su empresa está regida por una normativa especial que regula el sector, que es la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones y el decreto supremo N° 556, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que regula latamente todo el sistema de procedimientos de reclamos de los clientes, entre otras normas.

En cuanto a la moción signada con el boletín N° 3817-03, estimó que el hecho de incorporare el no pago como causal de suspensión puede llevar a interpretaciones confusas y equivocas, ya que pudiera dar a entender que se está obviando o limitando a la suspensión por no pago, no obstante existir otras causas que motivan la suspensión, como la fuerza mayor o el caso fortuito. Lamentablemente, han sufrido suspensiones reiteradas, por ejemplo, por el robo o hurto de cable telefónico y que es un asunto complejo, y que el año pasado afectó a más de un millón de clientes de su empresa y existen actualmente sectores, en que la compañía no puede restituir o reestablecer el servicio, ya sea por la imposibilidad de entrar a esos lugares o por los hurtos reiterados de cables.

Además, opinó que este proyecto podría tener inconsistencias respecto de las disposiciones contenidas en la ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, específicamente en lo que respecta al artículo 27 de la ley, y que puede ser incompatible con el artículo único de la moción, toda vez que el citado artículo 27 establece la no responsabilidad de las empresas concesionarias por caso fortuito y además establece que en caso que la suspensión, interrupción o alteración exceda de 3 días consecutivos en un mismo mes calendario y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito, el concesionario deberá indemnizar al usuario con el triple del valor de la tarifa básica diaria por cada día de suspensión, interrupción o alteración del servicio

Respecto de la moción signada con el número 3988-03, recordó que tienen de dos millones y medio de clientes, divididos en diez ciclos de facturación mensuales, con vencimiento en distintos días, con más de cien productos distintos que facturan, a medida del uso del cliente y que dependen del servicio contratado, si es tarifa plana, cantidad de minutos de navegación por internet, etcétera y no obstante tener una tecnología de punta, con el objeto de producir la menor cantidad de errores posibles en la facturación, obviamente igual se producen errores, aunque son en un porcentaje mínimo, dado la cantidad de facturaciones que se hacen mensualmente.

Además, ellos están sujetos a la fiscalización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que les obliga a dar cumplimento estricto a las normas que dicta, sobretodo en lo tocante a la facturación y calidad de servicio y si no dan respuesta oportuna a esa normativa, están sujetos a sanciones por parte de la autoridad. Es un sistema muy regulado respecto a la prestación de sus servicios.

Acerca de los errores de facturación, la normativa es muy estricta, como lo demuestra el artículo 4º del decreto supremo N° 556, que señala que las compañías telefónicas deberán recibir y pronunciarse sobre los reclamos que se les presenten por usuarios o suscriptores y que se refieran a cualquier cuestión derivada de la ley, de los cuerpos reglamentarios, de los planes y normas técnicas, cuyo cumplimiento deba ser vigilado por la Subsecretaría. Como se observa, las reclamaciones pueden ser de cualquier tipo y no sólo por errores en la facturación.

A su turno, el artículo 22 del mismo decreto supremo señala que cuando el reclamo tenga por objeto la impugnación de una o más llamadas telefónicas contenidas en la cuenta única telefónica y siempre que se pague el saldo no impugnado, no procederá el corte del servicio, sin perjuicio de lo que en definitiva se resuelva. Es decir, se le da un beneficio y, a las vez, certeza al cliente que no va a cancelar más de lo que él ha reclamado, es decir aquí no existe un promedio de los últimos seis o doce meses, sino que se paga el monto no impugnado. En definitiva, es un beneficio mejor del que otorga el proyecto al cliente.

Destacó que respecto de los plazos de reclamo, el artículo 6º del decreto supremo comentado establece uno mayor al de la moción, (que es de quince días) y que será de 20 días contados desde la fecha en que el reclamante tomó conocimiento del hecho reclamado. Tratándose de reclamos que impugnen cobros, la fecha máxima de pago establecida en la boleta, factura, o cuenta única telefónica que contemple dicho cobro se presumirá como la fecha en que se tomó conocimiento.

Señala que respecto a la respuesta del reclamo, están obligados a darla fundada con los distintos antecedentes para acreditarle al cliente que el consumo efectivamente se hizo y ello en un plazo de quince días, inferior al establecido en la moción y los artículos 9º y 11 del decreto supremo en cuestión establecen un silencio de aceptación, es decir, si la compañía no da respuesta dentro del plazo al cliente, se entiende que ella acepta ese reclamo.

En relación con las devoluciones, lo que cobró en exceso la compañía debe devolverlo con reajustes e intereses, según lo dispone el artículo 21 del decreto supremo.

Acerca de la indemnización del 25% del cobro que propone el artículo 2º de la moción, señaló que habría vicios de constitucionalidad, ya que no se establece un tribunal ni el debido proceso para establecer esa multa; además va en detrimento patrimonial de las empresas, ya que el que reclama, sólo paga lo no impugnado y no la diferencia, entonces se está obligando a la empresa a devolver algo en un porcentaje que la compañía no ha recibido, por lo que ello no corresponde y debe estudiarse con más detenimiento.

****

El representante de la empresa CHILECTRA, don **GUILLERMO PÉREZ**, respecto de la moción individualizada con el número 3988-03, aclaró que las empresas concesionarios del servicio público de distribución de energía eléctrica se encuentran reguladas, principalmente, en el decreto con fuerza de ley N° 1, de Minería, de 1982, ley General de Servicios Eléctricos, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se encuentra contenido en el decreto con fuerza de ley N° 4/2008 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, y fue publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2007; por el reglamento de Ley General de Servicios Eléctricos, contenido en el decreto supremo N° 327, de Minería, publicado en el Diario Oficial de fecha 10 de septiembre de 1998; y por la ley N.° 18.410, Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, publicada en el Diario Oficial de fecha 22 de mayo de 1985.

Añadió que las citadas normativas de carácter especial contienen preceptos claros y específicos sobre la materia que versa el proyecto de ley. A la anterior reglamentación, se unen innumerables instrucciones emitidas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles referidas, entre otras cosas, a la facturación y refacturación de los clientes.

La legislación especial que regula el servicio de distribución de energía eléctrica contempla una normativa más exhaustiva y exigente que la ley de protección a los derechos de los consumidores, donde se contempla la intervención de un órgano fiscalizador con amplias facultades.

En efecto, el artículo primero de la Ley Eléctrica señala que "*la producción, el transporte, la distribución, el régimen de concesiones y tarifas de la energía eléctrica y las funciones del Estado relacionadas con estas materias se regirán por la presente ley*". El artículo segundo agrega que "*están comprendidas en las disposiciones de la presente ley*", entre otras materias, los "*demás servicios asociados al suministro de electricidad o que se presten en mérito de la calidad de concesionario de servicio público" y "las condiciones de calidad y seguridad de los instrumentos destinados a registrar el consumo o transferencia de energía eléctrica."*

El reglamento de la Ley Eléctrica, por su parte, contiene la normativa derivada de un error de facturación de los consumos de energía eléctrica. Su artículo 131 dispone que *"cuando la Superintendencia constate que un medidor registra un error de medición superior al permitido, por sobre el consumo real, el concesionario deberá devolver al cliente el valor que hubiere pagado por el exceso registrado respecto del consumo real, calculado en la forma que determinen las instrucciones que dicte dicho organismo."*

"Si el error de medición constatado es por debajo del consumo real, será igualmente aplicable la forma de cálculo que se establezca en las instrucciones que al efecto dicte la Superintendencia."

El artículo 132 del citado cuerpo normativo agrega que "*los errores de facturación constatados por la Superintendencia se someterán a las reglas señaladas en el artículo anterior, en lo que fuere aplicable."*

Del tenor literal de las disposiciones transcritas se infiere, en forma inequívoca, que la competencia para verificar los errores en las facturaciones corresponde a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. En otras palabras, cuando se produce un error en la facturación, cualquiera que sea el origen o naturaleza del mismo y sea que en definitiva beneficie a la empresa concesionaria o al cliente, la constatación del mismo corresponde efectuarla al citado organismo. Asimismo, se ha de tener especialmente presente que el cálculo del error en la medición no se puede ni se debe efectuar de cualquier manera, sino en la forma que determine la Superintendencia, toda vez el aludido precepto le encomienda a la citada autoridad que dicte las instrucciones pertinentes sobre la materia.

A su turno, el reglamento de la Ley Eléctrica también regula minuciosamente la calidad de servicio, dentro de la cual se contempla la facturación de los servicios prestados.

Sobre el particular, el artículo 222 señala que *“la calidad de servicio es el conjunto de propiedades y estándares normales que, conforme a la ley y el reglamento, son inherentes a la actividad de distribución de electricidad concesionada, y constituyen las condiciones bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse.”* Posteriormente la citada disposición precisa que la calidad de servicio incluye, entre otros, “*la correcta medición y facturación de los servicios prestados, y el oportuno envío a los usuarios y clientes”.*

El inciso primero del artículo 224, por su parte, dice en el inciso primero que *“la responsabilidad por el cumplimiento de la calidad de servicio exigida en este reglamento, compete a cada concesionario*” y en el inciso final se indica que “*la Superintendencia podrá amonestar, multar, o adoptar las demás medidas pertinentes, si la calidad de servicio de una empresa es reiteradamente deficiente.”*

Del tenor literal de las disposiciones reglamentarias antes transcritas se colige, en primer lugar, que la correcta facturación a los clientes constituye uno de los estándares de calidad de servicio, y, en segundo lugar, que la Superintendencia está facultada para aplicar sanciones a la concesionaria si la calidad de servicio de una empresa es reiteradamente deficiente.

En relación con las facultades del órgano fiscalizador sobre éste último punto, indicó que el artículo 145 de la Ley Eléctrica reitera lo dispuesto en el inciso final del artículo 224 del Reglamento, al señalar que la Superintendencia podrá amonestar, multar, e incluso recomendar la caducidad de la concesión si la calidad de servicio de una empresa es reiteradamente deficiente.

El proyecto de ley contempla una *presunción de facturación excesiva*, cuando la cuenta mensual exceda en más de un 50% al promedio de los últimos doce meses.

Al respecto, es posible imaginarse multitud de casos en que la facturación del cliente podrá exceder dicho porcentaje, sin que exista una facturación excesiva. En nuestra experiencia aquello sucede al menos en los siguientes casos:

a) Se produce un cambio de destino de la propiedad. Por ejemplo, un inmueble que estaba destinado a un objeto, por ejemplo, bodegaje, se vende a un ocupante intensivo en uso de electricidad, como por ejemplo, fabricación de plásticos.

b) Propiedades sin ocupantes, que pasan a ser ocupadas.

c) Cambio en los ocupantes del bien raíz. Ello es aplicable incluso a las residencias particulares. No todos los clientes consumen igual, depende del grupo familiar y de las instalaciones interiores.

Las facturas y boletas que emite la compañía se adecuan a la normativa vigente y a las múltiples instrucciones que ha emitido la Superintendencia de Combustibles, las cuales estimamos que resguardan suficientemente los intereses de los clientes.

En lo referente al crédito en favor del consumidor por el 25% de lo facturado erróneamente, discrepó de dicha disposición, pues significa presumir de derecho la mala fe. Aquello corresponde a una sanción en contra de la empresa prestadora del servicio, en circunstancias que los errores en la facturación pueden deberse a múltiples razones, y no necesariamente a una actuación dolosa o culpable de la empresa prestadora del servicio.

La legislación actualmente vigente permite sancionar a la empresa con multas muy graves, pero para ello es necesario que exista un acto doloso o negligente.

Además, se ve en la disposición una situación asimétrica, pues no se crean incentivos para que los clientes no presenten reclamos injustificados.

En consecuencia, estimó que la presunción de facturación excesiva que consagra el proyecto de ley no presenta utilidad respecto de las empresas concesionarios de servicio público de distribución de energía eléctrica, pues los derechos consagrados en la ley eléctrica, más las facultades de la Superintendencia, permiten una protección más eficiente para el cliente por los reclamos que ellos realicen por la correcta facturación de los servicios, sin importar el monto del importe reclamado.

Concluyó que la modificación propuesta entrará en conflicto con la amplia y muy estricta regulación que establece la legislación vigente en materia de facturación de los servicios que presta Chilectra.

Acerca de la moción a que se refiere el boletín N° 3817-03, que modifica el artículo 25 de la ley 19.496, precisó que la regulación eléctrica corresponde a una legislación especial frente a la ley N° 19.496, y por lo tanto, no resulta aplicable según lo dispuesto en el artículo 2° bis de dicha ley.

Añadió que es importante tener presente que el sistema eléctrico corresponde a un sistema complejo, en donde existen diferentes actores (generadoras, transmisores, subtransmisores y distribuidoras) con diferentes responsabilidades, todas ellas reguladas en la ley eléctrica y sus normas técnicas y reglamentarias. No resulta legalmente atendible que Chilectra, al ser el último eslabón del proceso asuma la responsabilidades por las actividades desplegadas por lo otros actores.

****

El representante de la ASOCIACIÓN DE DISTRIBUIDORES DE GAS NATURAL A.G, don **CARLOS CORTÉS,** subrayó que las iniciativas legales en estudio, relacionadas con la operación de empresas que proveen servicios domiciliarios básicos, tienen en común una preocupación por la calidad del servicio que entregan estas compañías, dada las características de monopolio natural presente en la mayoría de los casos.

Estimó necesario aclarar que el servicio de distribución de gas natural no tiene el carácter monopólico que si presentan otros servicios básicos, ya que los usuarios tienen otras opciones de combustibles, como es el caso del gas licuado, el petróleo diésel, o la propia electricidad.

Adicionalmente, destacó que las distintas mediciones efectuadas por organismos independientes ubican a la industria del

gas natural dentro de los sectores con mejor evaluación por parte de los usuarios de los mismos. En efecto, el Índice de Satisfacción de Consumidores que elabora semestralmente Adimark, en conjunto con Praxis S.A. y la Universidad Adolfo Ibáñez, lo ubica sistemáticamente en el primer lugar de satisfacción dentro de los servicios básicos considerados en el Índice (Gas, TV Cable, Internet, Energía Eléctrica, Agua Potable y Telefonía Fija) y en los primeros lugares del ranking general de las industrias evaluadas.

En lo que respecta a la moción signada con el boletín N°3817-03, opinó que contiene una proposición normativa redundante, al menos en lo que a la industria del gas respecta, ya que la legislación especial del sector es clara al señalar que las empresas deberán asegurar su suministro para dar un servicio firme y no interrumpible a cada uno de sus clientes. (art. 62, del reglamento de servicio de Gas de Red, decreto supremo. Nº 67/2004, Ministerio de Economía).

La ley del Gas (decreto con fuerza de ley N° 323), por su parte, establece que sólo se podrá suspender el suministro de gas por no pago del servicio por parte del consumidor, por lo que no resulta necesario volver a insistir en ello y puede llegar a confundir a la hora de aplicar la ley (art. 36, “En caso de falta de pago de dos boletas o facturas consecutivas de consumo de gas, podrán los concesionarios suspender el suministro bajo la sola condición de haber transcurrido quince días desde la fecha de vencimiento de la segunda boleta o factura”).

Finalmente, puntualizó que la propia ley N° 19.496, en su artículo 23, inciso segundo, establece multas para las empresas de servicios básicos previamente contratados (agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basuras) que no cumplan con su normal provisión.

Acerca de la moción signada con el boletín N°4597-03, precisó que el reglamento de Calidad de Servicio de Gas de Red (decreto supremo. Nº 67/2004, del Ministerio de Economía) en su artículo 96 establece la forma cómo se ha de proceder en casos de reclamos por errores de facturación, resultando innecesario regularlo en forma distinta en una norma más genérica como las propuestas por ambas iniciativas.

Agregó que no es apropiado establecer el concepto de presunción por cobro indebido, por las siguientes razones:

i.- Establecer la presunción legal de error en la facturación implica invertir la carga de la prueba, sin que hayan motivos que lo justifiquen, toda vez que el aumento del consumo por sobre el 50% del promedio de los últimos doce meses puede tener origen en muchas causas más probables que en error de la compañía (cambio de destino de la propiedad; propiedades sin ocupantes, que pasan a ser ocupadas; cambio en el número de los ocupantes del bien raíz; fuerte estacionalidad en el consumo de gas; etc).

ii.- Con esta presunción se establece que la lectura que arroja el medidor es incorrecta por el solo hecho de registrarse consumos por sobre los promedios históricos, en circunstancias que en el Reglamento de Servicios de Gas (art. 29, decreto supremo 67/2004) se regula expresamente que los medidores deben ser previamente revisados, calibrados, sellados y certificados para asegurar la exactitud en la medición. En el caso de aprobarse esta presunción, pregunto si acaso bastará para la distribuidora probar que el

medidor leyó correctamente mediante una prueba de contrastación, o se considerará a ésta insuficiente.

iii.- Por otra parte, es el propio reglamento el que indica los casos en que hay falta de una adecuada medición y ello ocurre en caso de medidor descompuesto, descalibrado, declarado fuera de servicio o sin posibilidad de acceso para su lectura. (art. 51, decreto supremo 67/2004) En tal evento, se procede a abonar o cargar al cliente las diferencias correspondientes.

iv.- El establecer una presunción de este tipo resulta de difícil aplicación práctica; así si nos encontráramos ante una lectura que arroje un consumo superior a un 50% del promedio de los últimos 12 meses se presumiría que la facturación fue excesiva, y el consumidor podría pagar el promedio de los últimos 12 meses; con ello pagaría parte de la boleta y dejaría la otra parte impaga. ¿Qué documento tributario se le entregaría por esa porción que paga?

v.- El sector de distribución de gas los reclamos originados por cobros indebidos son estadísticamente muy bajos. En el caso concreto de la distribuidora que abastece la Región Metropolitana (Metrogas), el número de reclamos por facturación representa tan solo el 0.09% del total de ciclos de facturación que tienen lugar en un año calendario.

Por lo expuesto, estimó que no resulta conveniente establecer presunciones en contra de las lecturas que arrojan los medidores instalados de acuerdo con la normativa, toda vez que lo que se lee es un dato objetivo obtenido de un instrumento que fue construido para medir con exactitud, sin que medie intervención humana.

****

El representante de EMPRESAS ELÉCTRICAS AG, don **RODRIGO CASTILLO,** sobre la moción individualizada con el número 3988-03, consignó que la normativa de carácter especial que regula la distribución eléctrica contiene preceptos claros y específicos sobre la materia que versa el proyecto de ley. Que existen innumerables instrucciones emitidas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), referidas a la facturación y refacturación de los clientes. El reglamento de la Ley Eléctrica contiene la normativa derivada de un error de facturación de los consumos de energía eléctrica. Dicho reglamento también regula minuciosamente la calidad de servicio, dentro de la cual contempla la facturación de los servicios prestados. Las facturas y boletas que emiten las compañías se adecuan a la normativa vigente y a las instrucciones que ha emitido la SEC, las cuales resguardan suficientemente los intereses de los clientes

La ley de protección al consumidor dispone, en su última modificación (ley N°19.955), que el servicio de distribución de energía eléctrica, no está regulado por dicha ley.

Concluyó que los derechos consagrados en la ley eléctrica, más las facultades de la SEC, permiten una protección más eficiente para el cliente por los reclamos que ellos realicen por la correcta facturación de los servicios, sin importar el monto del importe reclamado.

En lo que respecta a la moción signada con el boletín N° 3817-03, señaló que la regulación eléctrica corresponde a una legislación especial frente a la ley de protección al consumidor, y por lo tanto aquélla no resulta aplicable según lo dispuesto en el artículo 2° bis de dicha ley.

El sistema eléctrico corresponde a un sistema complejo, en donde existen diferentes actores (generadoras, transmisores, subtransmisores y distribuidoras) con diferentes responsabilidades, todas ellas reguladas en la ley eléctrica y sus normas técnicas y reglamentarias. No resulta legalmente atendible que las distribuidoras, último eslabón del proceso, asuman la responsabilidad por actos de los otros actores.

IV.- DISCUSIÓN DEL PROYECTO.

A) DISCUSIÓN GENERAL.

Teniendo en vista las consideraciones y argumentos contenidos en las mociones boletines números 3817-03, 3988-03 y 4597-03 (refundidas), los señores Diputados estuvieron por aprobar la idea de legislar sobre la materia. Hubo acuerdo unánime en sancionar los cobros indebidos por error en la facturación de cuentas provenientes de servicios básicos domiciliaros, sin alterar la legislación sectorial sobre la materia; se refuerza, entonces, el derecho de los consumidores al disminuir la asimetría que existe respecto de los proveedores de servicios básicos o masivos. Además, se estimó que la norma debía hacerse extensiva a los servicios bancarios y financieros.

Puesta en votación general la idea de legislar sobre la materia de que tratan las mociones, se APRUEBA por unanimidad.

B) DISCUSIÓN PARTICULAR.

Los artículos de las mociones que se refieren, por una parte, a hacer justificada la paralización del servicio de que trata sólo en caso de no pago del mismo y, por otra, a establecer un procedimiento ágil y expedito de reclamo en caso de error en la facturación de servicios públicos domiciliarios, incluyendo a los que se deriven de tarjetas de créditos o financieras, fueron objeto de una **indicación sustitutiva de los Diputados Montes, Ortiz, Jarpa. Jiménez, Tuma y Vallespín**, que agrega -mediante un número 1- un artículo 23 bis, nuevo, en la ley N° 19.496, y -a través de un número 2- modifica el artículo 25 de la ley.

En el inciso primero del artículo 23 bis, nuevo, propuesto, haciendo referencia a las disposiciones del artículo 23, se establece en base a criterios objetivos la responsabilidad del proveedor, especialmente vinculada a su deber de profesionalidad.

En el inciso segundo del artículo 23 bis, propuesto, se particulariza las obligaciones del proveedor, haciendo de cargo de él la obligación de informar tanto a los consumidores como a la autoridad competente, esto es, los organismos reguladores y el Servicio Nacional del Consumidor, la ocurrencia de una falla o deficiencia que pudiere afectar a un gran número de consumidores.

En el inciso tercero del artículo 23 bis, propuesto, se incorpora de manera amplia a todos los servicios que son susceptibles de incurrir en errores de facturación periódica, utilizando la misma

expresión del artículo 25 inciso segundo de la ley, esto es, incluyendo servicios distintos a los domiciliarios. El propósito perseguido es, a través de la pena que se contempla, desmotivar toda conducta de los proveedores que incurra en cobros erróneos.

En el inciso cuarto del artículo 23 bis, propuesto se busca impedir que, debido a los costos asociados al reclamo, pueda desincentivarse indebidamente el ejercicio del derecho a reclamar por parte de los consumidores, exigiendo a los proveedores la mantención de canales mínimos para la recepción de reclamos con un nivel de servicio al menos igual al que utilizan en las plataformas de comercialización. Se deja entregado al reglamento la determinación de los aspectos que debe contener el reclamo y la forma en que los proveedores cumplirán esta obligación.

En el inciso cuarto del artículo 23 bis, propuesto Igualmente, se pretende mejorar la situación de los consumidores y facultades del SERNAC, en términos de regular algo que no está suficientemente claro como es trasladar la carga de la prueba a la empresa en todas las instancias. Acreditar la procedencia supone “demostrar la autenticidad” del cobro, cuestión que implicará hacerse cargo de satisfacer las inquietudes del “por qué le cobran lo que le cobran” al consumidor. A falta de esto procede la denuncia judicial, sede en la que si presenta misma respuesta se expone a sanción.

En el inciso quinto del artículo 23 bis, propuesto se establece una presunción de acoger el reclamo del consumidor, en términos tales que las impugnaciones hechas por el consumidor o el organismo respectivo, si no son desvirtuadas en tiempo y forma, se tendrán como ciertas y en consecuencia no procederá persistir en el cobro hecho por la empresa. Si a pesar de lo señalado, la empresa persiste en el cobrar erróneamente, de inmediato se entenderá como un error en la facturación y será aplicables el resto de disposiciones.

En el inciso sexto del artículo 23 bis, propuesto se pretende que los errores o fallas en los procesos de facturación deben dejar indemnes a los consumidores porque no debe ser admisible que se les traspasen mayores costos a raíz de problemas que la propia empresa debió haber previsto y solucionado oportunamente.

En el inciso séptimo del artículo 23 bis, propuesto, la referencia a lo devengado se refiere a un cobro por el que se haya tenido derecho o un título a percibir el pago en determinada época. Esto es, todo servicio prestado dentro de un período determinado devenga a favor del prestador el derecho a recibir su pago una vez que se termina con el servicio en ese período.

En el inciso octavo del artículo 23 bis, propuesto, se establece un mecanismo por el cual se da certeza respecto de la fecha de presentación y comunicación posterior del reclamo.

En el inciso noveno del artículo 23 bis, propuesto, se trata de morigerar los daños que significan para el consumidor el tener que asumir durante un determinado período el error administrativo de la empresa, y colocar un límite a la misma, en términos de no permitir que la reparación de su error se extienda más allá de un mes.

A instancias del Diputado Arenas, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 281 inciso sexto del reglamento, **los incisos del artículo 23 bis, nuevo propuesto se votaron separadamente**, de la forma que sigue:

a.- Los incisos primero, segundo, quinto, sexto, séptimo, octavo, y noveno del artículo 23 bis nuevo, propuesto, **fueron aprobados por unanimidad (5x0),**

b.- Los incisos tercero y cuarto del artículo 23 bis nuevo, propuesto, **fueron aprobados por mayoría absoluta (4x1).**

Su número 2, que modifica el artículo 25 de la ley N° 19.496, haciendo aplicable la regulación sectorial cuando ésta contemple multas superiores y señala la manera -en tiempo y forma- en que los descuentos o reembolsos –cuando se trate de cobros indebidos-, deba verificarse, **fue aprobado por unanimidad (5x0).**

****

El acuerdo de estudiar en conjunto y refundir estas iniciativas dio lugar a la elaboración de un texto único, sustitutivo del articulado de las mociones en informe. Queda conformado, entonces, por un artículo único, que agrega en la ley N° 19.496, un artículo 23 bis y modifica su artículo 25.

****

C) ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

Los artículos de las mociones refundidas fueron rechazados:

i.- Moción, que sanciona a quien no preste un servicio previamente contratado, boletín N° 3817-03.

Artículo Único.- Sustitúyese, en el inciso primero del artículo 25 de la ley N°19.496 la expresión "suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención" por la expresión *"suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención, entendiéndose que si la suspensión o paralización es por no pago del servicio, la suspensión o paralización no se entenderá que es injustificada';*

ii.- Moción, que modifica la ley del consumidor, con el objeto de regular los errores de facturación, boletín N° 4597-03.

Artículo Único.- Agrégase un nuevo artículo 4 A, a la ley N° 19.496 sobre Protección al Consumidor:

Artículo 4 A .- Cuando una empresa pública o privada que proporcione servicios de electricidad, agua, telefonía fija o móvil y gas, que facture un cobro que exceda en un 50% el promedio de consumo efectivo del usuario en los seis meses inmediatamente anteriores, se presumirá error en la facturación por parte de la empresa.

En los casos en que algunos de los servicios señalados sufrieran variaciones regulares de consumo por factores estacionales, el promedio de los consumos se determinara en base al mismo período de los dos años anteriores.

El usuario deberá concurrir a la empresa dentro de los quince días posteriores al vencimiento de la factura o boleta debiendo ésta cobrar solamente el promedio de consumo señalado en los incisos anteriores, excluyendo el monto en disputa.

La empresa dispondrá de un plazo de treinta (30) días, a partir del pago señalado en el inciso anterior, para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en tal caso tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada debidamente reajustada. En caso contrario, se entenderá que el pago efectuado de acuerdo al consumo promedio determinado ha cancelado en su totalidad la factura o boleta en cuestión.

iii.- Moción, que establece una multa y otros derechos en favor de los usuarios de servicios públicos domiciliarios y tarjetas de crédito afectados por cobros o facturaciones indebida, boletín N° 3988-03.

Artículo 1º.- En los servicios públicos domiciliarios, tales como agua potable y alcantarillado, electricidad, distribución de gas y telefonía básica, se presumirá que existe un error en la facturación, cuando la cuenta de un período mensual sea superior al cincuenta por ciento del promedio de los últimos doce meses.

Cuando ello suceda el usuario podrá optar por pagar lo que se le requiere o dispondrá de quince días hábiles, posteriores al vencimiento, para presentar un reclamo ante la empresa respectiva, reemplazándose en ese acto la facturación mensual impugnada por el citado promedio mensual el que deberá cancelarse en forma provisoria, sujeta al resultado de la investigación correspondiente.

La empresa prestadora dispondrá de un plazo de treinta días, a partir de la presentación para acreditar, a su cargo y en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado.

Si se comprobare la exactitud de lo cobrado, la empresa tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada, si existiere, más los reajustes e intereses a que hubiera lugar.

En caso contrario, la empresa restituirá las sumas adeudadas al usuario con los reajustes e intereses que correspondan, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo siguiente.

Artículo 2º.- En la situación prevista en el inciso final del artículo precedente y en cualquier otra en que una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios facturase a sus usuarios sumas o cargos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas, junto con devolver las sumas incorrectamente percibidas, debidamente reajustadas y sujetas a los intereses y multas que dispongan las leyes y reglamentos respectivos, deberá indemnizar al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento de lo cobrado o reclamado indebidamente, lo que deberá hacer efectivo en la factura inmediatamente siguiente.

Dicha indemnización no excluye el derecho del usuario a requerir ante los tribunales competentes el pago de toda otra suma que estimare corresponderle en razón de perjuicios patrimoniales o morales extraordinarios que hubiere sufrido.

Artículo 3º.- Con el objeto de cumplir lo dispuesto en el artículo 1º, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán informar en su facturación y tener a disposición de sus usuarios por medios informáticos, el promedio de sus últimos doce períodos mensuales.

Artículo 4º.- Lo dispuesto en el artículo 2º respecto de indemnización por cobros indebidos será aplicable a los que se produzcan en las facturaciones de cualesquiera clase de créditos otorgados a través de tarjetas, sea de aquéllas a que se refiere el Capítulo III.J.1. del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile o de las que entregan las multitiendas y establecimientos comerciales, directamente o a través de empresas vinculadas a unos u otros, para que sus clientes adquieran bienes o servicios en sus propios locales o en otros adheridos o reciban préstamos o avances en efectivo.

Artículo 5º.- Las fallas en los equipos informáticos de los prestadores de servicios públicos domiciliarios o de los emisores de las tarjetas señaladas en el inciso precedente o de sus mandatarios o comisionistas para el cobro, no afectarán, en modo alguno, el derecho del deudor a pagar en forma íntegra y oportuna.

Cuando ello suceda, el deudor podrá requerir que se le acepte el pago, en forma manual, si contare con la liquidación de su cuenta mensual vigente en la que aparezca la suma que debe cancelar o a exigir que se le entregue un comprobante que indique que el pago no se ha podido realizar por causas ajenas a su voluntad.

En este último caso, si fuera el día del vencimiento de la obligación o alguno de los dos que le preceden, el plazo para el pago se extenderá en tres días hábiles, sin que sean aplicables intereses ni cargos de ninguna especie en contra del deudor.

****

D) INDICACIONES DECLARADAS INADMISIBLES.

No hubo.

****

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, y por las otras consideraciones que en su oportunidad dará a conocer el señor Diputado Informante, la Comisión de Economía, Fomento y Desarrollo recomienda aprobar el siguiente

PROYECTO DE LEY

"**Artículo único.-** Introdúcense las siguientes modificaciones en la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores:

1.- Agrégase el siguiente artículo 23 bis, nuevo:

"Artículo 23 bis.- El deber de profesionalidad del proveedor a que alude el artículo anterior, incluye, en todo caso, y sin perjuicio de lo indicado en el artículo 3 letra e), la obligación de informar y compensar de manera íntegra, expedita y oportuna a los consumidores afectados por las fallas o deficiencias en el cumplimiento de las condiciones de contratación ofrecidas o convenidas respecto de un bien o servicio.

Si la falla o deficiencia ha podido afectar a un grupo o colectivo de consumidores, el proveedor deberá informar por medios idóneos a los afectados y comunicar a los órganos fiscalizadores sectoriales competentes o al Servicio Nacional del Consumidor, en su caso, antecedentes suficientes sobre la falla o deficiencia, individualización del grupo o colectivo de consumidores afectados y el modo cómo se efectuarán los devoluciones, descuentos o pagos que correspondan.

En caso de cobros indebidos en las cuentas de servicios básicos domiciliarios, contratación masiva de créditos, servicios financieros o de otros servicios por los que se pague derecho de suministro, conexión, instalación, incorporación o mantención que se facturen o cobren periódicamente, la empresa deberá pagar a los consumidores que reclamen un monto adicional igual al duplo de lo cobrado indebidamente, con un mínimo de 0.1 unidades tributarias mensuales y un máximo de 3 unidades tributarias mensuales. El pago de esta pena sólo procederá respecto de aquellos afectados que hayan reclamado el cobro antes que la empresa cumpla la obligación de informarles contenida en los incisos anteriores.

Para los efectos de reclamar un cobro, el consumidor no estará obligado a pagar el monto reclamado y tendrá siempre derecho a pagar el monto restante de la cuenta respectiva. El proveedor deberá mantener canales expeditos para la recepción de reclamos, al menos equivalentes a aquellos disponibles para la oferta y comercialización de bienes y servicios. El reglamento determinará los aspectos que debe contener el reclamo y la forma en que los proveedores cumplirán esta obligación.

Se entenderá acogido el reclamo de un cobro, realizado directamente por el consumidor o a través del Servicio Nacional del Consumidor o de algún órgano fiscalizador, si éste no es respondido por el proveedor respectivo dentro del plazo de 30 días de presentado. En todo caso, corresponderá al proveedor acreditar la procedencia del cobro ante el órgano administrativo o jurisdiccional competente.

Las fallas o errores administrativos o técnicos que se produzcan durante los procesos de cobro, facturación, comunicación o recepción de pagos, por parte de los proveedores señalados en el inciso tercero, no podrán originar cobros adicionales al consumidor.

El comprobante de pago de las tres últimas cuentas de períodos consecutivos será plena prueba de pago respecto de cualquier suma o importe que se haya devengado con anterioridad.

Para efectos de lo establecido en el presente artículo, el reclamo efectuado ante el Servicio Nacional del Consumidor o ante algún órgano fiscalizador se entenderá presentado ante la empresa, desde la fecha en que cualquiera de éstos se lo comunique.

Las devoluciones, descuentos o pagos establecidos a favor del consumidor en el presente artículo, serán efectuados de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 25.”.

2.- Modifícase su artículo 25 de la siguiente forma:

i.- Agrégase en su inciso segundo, a continuación del punto aparte (.), que pasa a ser coma (,), la siguiente frase:

“a menos que las regulaciones sectoriales especiales que les correspondan contemplen multas superiores para sancionar las infracciones cometidas por los responsables.”.

ii.- Añádese en su inciso tercero, a continuación del punto aparte (.), que pasa a ser punto seguido (.), la siguiente frase:

“Dicho descuento o reembolso deberá verificarse en el período de facturación siguiente al de la interrupción, más reajustes e intereses. El no cumplimiento de la obligación anterior será castigado con las multas a que hacen referencia los incisos precedentes, según sea el servicio de que se trate**.”.**

iii.- Incorpórase el siguiente inciso final, nuevo:

“En el silencio de las leyes especiales que les rigen, los órganos fiscalizadores sectoriales aplicarán las disposiciones anteriores y las contenidas en el artículo 23 bis de la presente ley, de conformidad con aquéllas.”.”.

SALA DE LA COMISIÓN, a 15 de mayo de 2007.

Tratado y acordado en sesión de fecha 13 y 20 de marzo, 10 y 17 de abril y 08 y 15 de mayo de 2007, con asistencia del Diputado Ortiz (Presidente); de la Diputada Herrera, y de los Diputados Arenas; Díaz, don Marcelo; Eluchans; Galilea; Godoy; Jarpa; Jiménez; Mulet; Paya; Saffirio, Tumay Vallespín (en reemplazo permanente de Saffirio).

Asisten además los Diputaos señores Maximiano Errázuriz y Carlos Montes.

ROBERTO FUENTES INNOCENTI
Secretario de la Comisión