Modifica la ley del consumidor, con el objeto de regular los errores de facturación

Boletín N° 4597-03

1.- Es habitual que muchos consumidores vean alterados sus presupuestos familiares por errores en la facturación de sus cuentas de servicios domiciliarios.

En dichas circunstancias, nuestra actual legislación, no da una solución general y clara sobre la forma de resolver estos inconvenientes. La actuales normas dispersas en diversos reglamentos, por lo general, presume que la responsabilidad de probar que dichos cobros no son reales, recae sobre el consumidor, cargando este con el peso de la prueba de un hecho negativo, lo cual siempre resulta ser casi imposible.

2.- A modo de ejemplo basta ver la normativa que actualmente rige en los servicios de gas y electricidad, contendida la primera de ellas, en el Decreto Supremo N° 67 del 2004 conocido como "Reglamento del Servicio de Gas de Red", el cual establece la figura del "Consumo Estimado", en sus artículo 48 y 49, para los casos en que la empresa no pueda hacer una lectura de los medidores o si estos se encuentran defectuosos o fuera de servicio, estableciendo en su artículo 52 el derecho a solicitar reembolso en caso de sobrefacturación, permitiendo su artículo 58 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, estableciéndose además presunciones como el "consumo estimado" en favor de la empresa cuando esta no pueda hacer la lectura real de los medidores respectivos.

3.- Algo similar ocurre en materia de electricidad, en donde el Decreto Supremo N° 327 del Ministerio de Minería del año 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 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 esta 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 en los casos de imposibilidad de revisar los medidores.

4.- Es por lo anterior, y en el entendido que los consumidores se encuentran por lo general en una situación de desventaja manifiesta para probar la no realización de los consumos facturados en exceso, es que estimamos de justicia establecer también en beneficio del consumidor la presunción del "consumo Estimado, en los casos en que dicho consumos registre un aumento inesperado del 50% en relación al consumo promedio de los últimos doce 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, un error en las facturaciones o problemas de otra índole atribuibles por lo general a deficiencias en las propias empresas, toda vez que los consumos de dichos servicios en condiciones normales deben tender sierre a mantenerse parejos o con alzas sistemáticas y regulares.

Es por lo anterior que hemos venido en presentar el siguiente proyecto de ley que agrega un nuevo artículo 4 A, a la ley 19.496 sobre Protección al Consumidor:

PROYECTO DE LEY

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 a al vencimiento de la factura o boleta debiendo ésta cobrar solamente el promedio de consumo señalados 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”

Gonzalo Arenas Hödar

Diputado