PROYECTO DE LEY QUE FORTALECE LA TRANSPARENCIA EN LA FACTURACIÓN DE SERVICIOS ELECTRICOS Y GARANTIZA COMPENSACIONES EFECTIVAS A LOS CONSUMIDORES AUMENTANDO SANCIONES QUE INDICA.

1.Antecedentes. El mercado eléctrico en Chile, desde el lado de la oferta de energía, está compuesto por tres sectores cuyas actividades hacen posible la disposición de la energía eléctrica en los distintos puntos del mercado. La interconexión física de los componentes de cada uno de estos sectores se denomina sistema eléctrico:

Generación: sector que tiene como función la producción de la energía eléctrica a través de distintas tecnologías tales como la hidroeléctrica, termoeléctrica, eólica, solar, entre otras.

Transmisión: sector que tiene como función la transmisión, en niveles altos de voltaje, la energía producida a todos los puntos del sistema eléctrico.

Distribución: sector que tiene como función el distribuir, en niveles de voltaje más reducidos que los de Transmisión, la energía desde un cierto punto del sistema eléctrico a los consumidores regulados que este sector atiende.

Es por eso que se afirma que "En Chile el sector eléctrico se distingue de la estructura monopólica tradicional por estar dividido en tres segmentos separados: generación, transmisión y distribución. El segmento de generación es un mercado desregulado conformado por un lado por el mercado spot de venta física de electricidad, y por otro lado por el mercado de contratos comerciales entre generadores y clientes"[1].

En este contexto, tratándose de un mercado regulado, en que el suministro eléctrico es un servicio público esencial, cuya continuidad y calidad son condiciones mínimas para la vida digna, la actividad económica y la seguridad de las personas. Sin embargo, los consumidores enfrentan, entre otros problemas: *Boletas poco claras*, con glosas técnicas y cargos de difícil comprensión, que en ocasiones incluyen cobros duplicados o mal explicados; *compensaciones automáticas* que no se aplican correctamente o que pasan inadvertidas, originadas muchas veces en cortes de suministro no imputables al cliente.

Se debe tener presente que la continuidad del servicio es parte sustancial de las obligaciones contraídas por la empresa concesionaria de servicios eléctricos, pues los usuarios

[1] Testart, Cecilia (2010). "Análisis del mercado de generación eléctrica: spot, contratos y comportamientos estratégicos". Memoria para optar al título de ingeniero civil industrial, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Universidad de Chile.

OFICINA VIRTUAL
CHILE
20-11-2025
16:53

se obligan al pago de una tarifa. Se debe considerar que las empresas distribuidoras, están obligados a entregar **información veraz y oportuna.**

Esto fluye de la ley del consumidor, que en el art. 3 señala que: "*Son derechos y deberes básicos del consumidor:* 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, y el deber de informarse responsablemente de ellos y e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

Sin perjuicio de lo anterior, la legislación sectorial establece un procedimiento especial y específico para la tramitación de los reclamos de usuarios en relación a problemas de suministro, como asimismo, para la aplicación de *reparaciones automáticas* previamente tarificadas en aquellos casos que – conforme a la normativa eléctrica - configure una "interrupción de servicio", todo lo cual se encuentra en el artículo 16 B de la Ley Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles[2]. La regla contenida en la Ley orgánica N°18.410 de la SEC, es una regla especifica frente a la ley del consumidor, y en consecuencia se trata entonces de una norma que contempla una indemnización que tiene por objeto el satisfacer **parcialmente el daño causado** por la suspensión o interrupción del suministro eléctrico no autorizado en los términos dispuestos por la ley o reglamentos, lo que se traduce en que su rol prioritario **no es la reparación integral del daño**; siendo así, el daño tasado por el legislador no excluye ni inhibe a que consumidores insten por la reparación integra de los perjuicios que efectivamente pudieron haber sufrido; sea a través de acciones individuales o a través de acciones colectivas.

Por su parte, en materia sancionatoria los incisos *segundo, tercero y cuarto* del art. 25 de la ley del consumidor[3], prescribe una multa agravada en los casos de suspensión injustificada de servicios de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos, así como deberes de información en la boleta respectiva.

---

[2] **Artículo 16 B.-** Sin perjuicio de las sanciones que correspondan, la interrupción o suspensión del suministro de energía eléctrica no autorizada en conformidad a la ley y los reglamentos, que afecte parcial o íntegramente una o más áreas de concesión de distribución, dará lugar a una compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados, de cargo del concesionario, equivalente al duplo del valor de la energía no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio, valorizada a costo de racionamiento.

La compensación regulada en este artículo 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 a que se refiere este artículo se abonarán al usuario de inmediato, independientemente del derecho que asista al concesionario para repetir en contra de terceros responsables.

[3] Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales.

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda.

Igualmente, el proveedor deberá identificar en las boletas de cobro por estos servicios el tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.

OFICINA CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 20-11-2025 16:53 VIRTUAL

La correcta interpretación sobre la regla del art. 3 letra b y el derecho a la información, al decir, de la doctrina especializada, se indica que:

> "La generalidad del artículo 3 b) puede predicarse en dos sentidos.
>
> En primer lugar, su tenor indica que, a diferencia de lo que sucede en el derecho común de los contratos –en el cual suele considerarse que el deber de suministrar información durante la negociación del contrato es excepcional–, tratándose de contratos encuadrados en relaciones de consumo, existe un deber general del proveedor de suministrar información al consumidor en la etapa previa a la formación del consentimiento.
>
> En segundo lugar, es posible afirmar que se trata de una regla general en la medida que no se encuentra circunscrita a tipos contractuales específicos o a bienes o servicios determinados, su alcance se extiende a toda relación de consumo."[4]

Luego se indica, sobre que la información debe ser veraz y oportuna:

> "Un primer comentario respecto a estos requisitos se refiere a la finalidad de la información. Parece evidente que dicha finalidad consiste en que la voluntad que se presta en el contrato sea libre y espontánea, es decir, que se forme de una manera consciente, racional y libre.
> La información debe, además, **ser comprensible**. En general, que la información sea comprensible significa que su contenido resulta intelectualmente accesible a un consumidor medio sin que deba realizar un esfuerzo intelectual extraordinario o requiere la asistencia de terceros o procurarse otra información adicional.
> En tercer lugar, aun cuando resulta necesario que la información sea suministrada en forma oportuna al consumidor, dicho requisito se subentendería si se exigiera que la información resultara útil para este"[5].

Es ante este escenario, y la opacidad de la información, que los ciudadanos han deben acudir a la SEC, SERNAC y tribunales para hacer valer derechos que deberían ser automáticos y transparentes.

2. Historia Legislativa. Existen algunas mociones que han buscado regular esta materia como el Boletín 1720-03 del *ex diputado Longueira*, actualmente archivado, que entre sus fundamentos señala que "Los servicios públicos, tales como luz, agua potable y teléfonos llegan prácticamente a toda la población urbana de nuestro país. Sin embargo, en general el público desconoce los mecanismos de fijación de tarifas, el origen de los diferentes ítemes en que se divide la cuenta, los derechos del usuario como consumidor, la autoridad ante la que pueden presentar sus reclamos, los procedimientos aplicables para ello, etc. Por otra parte, tampoco existe una buena información respecto del avance en materia de políticas públicas que existe en nuestro país en cada una de estas áreas y cuales son las proyecciones hacia el futuro.El desconocimiento en estas materias es particularmente sensible para la comunidad ya que se trata de servicios básicos y fundamentales para las personas y porque, en general, constituyen monopolios naturales en los que las personas no pueden optar entre distintos prestadores. Por otra parte, la fijación de las tarifas se hace mediante mecanismos establecidos en diversos cuerpos legales, a través de fórmulas relativamente complejas

[4] cf. De la Maza, Inigo. "El suministro de información como técnica de protección de los consumidores: los deberes precontractuales de información". *En* Revista de Derecho Universidad Católica del Norte Sección: Estudios Año 17 – Nº 2, 2010 pp. 21-52.

[5] Ídem.

OFICINA VIRTUAL
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
20-11-2025
16:53

que las personas desconocen y respecto de las cuales nadie realiza una adecuada labor de información. La situación descrita se ha prestado, en ocasiones, para la formulación de **cobros injustificados** ante los cuales los usuarios no han podido reaccionar oportunamente por desconocimiento de sus derechos, de los mecanismos tarifarios y de la autoridad competente ante quien dirigirse", luego agrega "Por otra parte, la cuenta de servicios que llega mensualmente al domicilio del usuario no contiene en su reverso ninguna información de verdadera utilidad, pues, en general, contienen listados de los lugares de pago los que son conocidos por los usuarios o muy fácilmente averiguables. En consecuencia, existe aquí una buena oportunidad de entregar un servicio adicional sin aumentar costos para el usuario, ni para la empresa respectiva. Para esto se propone a través de este proyecto de ley el derecho para usar un espacio en el reverso de las boletas de servicios, el que estará previamente definido, y en el que la autoridad podrá entregar información de utilidad para los usuarios, siendo su impresión de responsabilidad de la empresa correspondiente. A través de este mecanismo se busca paliar la situación de desconocimiento descrita y ayudar garantizar mejor los derechos de los usuarios sin generar con ello mayores cargas burocráticas ni económicas para las empresas, puesto que el costo de la impresión de las boletas de cobro es un factor que ya está incorporado en su funcionamiento normal".

Sin embargo un esfuerzo significativo desde la política pública fue en mayo de 2014, que se lanzó la Agenda Energética, "la que entre sus desafíos planteó la necesidad de contar con Boletas de la Luz y de Gas, claras simples y transparentes. Es así como desde la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, se inició una Consulta Pública para que este cambio en las Boletas se realizara en un trabajo directo con los ciudadanos"[6]. Como resultado de lo anterior, en el año 2016 se generó una nueva boleta que contiene: "Tamaño de la letra mucho más grande; Total a Pagar y Fecha de Vencimiento destacado; Simplificación de conceptos, por ejemplo: Cargo Único por Uso del Sistema Troncal, pasa a ser Transporte de la Electricidad. Energía Base, pasa a ser Electricidad Consumida; Historial de Consumo con comparación mes anterior y mismo mes año anterior; Glosario incorporado en la Boleta para entender cobros y cargos; Consejos para ahorrar; Diseño único para todo el país; Formato Díptico que permite una lectura lineal"[7].

3. Ideas Matrices. El presente proyecto, tiene por finalidad que la información contenida en la boleta de cobro sea **comprensible,** de ahí que luego del análisis de los derechos del consumidor y la regulación eléctrica, se propone reforzar las obligaciones de información, especialmente de las compensaciones, sin alterar tarifas ni introducir gasto fiscal, en plena concordancia con la Constitución Política y la Ley General de Servicios Eléctricos. De este modo se incorporan deberes de información en las boletas respectivas, de los servicios básicos en general, conforme a la regla prevista en la ley del consumidor. En esta perspectiva, se incorporan sanciones en materia de compensación en el ámbito de los servicios eléctricos, aumentando su cuantía, como asimismo la *omisión* de estas en la forma que establece la ley regulativa de la superintendencia de electricidad y combustibles.

En mérito de lo expuesto, y los fundamentos señalados venimos en proponer el siguiente:

[6] Cf. https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyvalue-21022.html (visitado el 29.08.2025)
[7] Idem.

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
20-11-2025
16:53
VIRTUAL

Artículo Primero.- Incorpórese en el artículo 16 B de la Ley N°18.410 que crea la superintendencia de electricidad y combustibles, las siguientes modificaciones:

1.En el inciso primero para sustituir la expresión "duplo" por "triplo";

2.En el inciso segundo para sustituir la expresión "más próxima" por "inmediatamente siguiente";

3. En el inciso tercero a continuación de la expresión "inmediato", seguida de una coma (,) la frase: "donde conste la fecha, causa y monto descontado por cada evento,".

4. Para incorporar el siguiente inciso final:

"La omisión de aplicar la compensación señalada en el inciso primero, se sancionara con el cuádruplo del monto original, en beneficio del cliente".

Ley 18.410	Proyecto de ley
Artículo 16 B.- Sin perjuicio de las sanciones que correspondan, la interrupción o suspensión del suministro de energía eléctrica no autorizada en conformidad a la ley y los reglamentos, que afecte parcial o íntegramente una o más áreas de concesión de distribución, dará lugar a una compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados, de cargo del concesionario, equivalente al ~~duplo~~ del valor de la energía no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio, valorizada a costo de racionamiento. La compensación regulada en este artículo 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 a que se refiere este artículo se abonarán al usuario de ~~inmediato~~, independientemente del derecho que asista al concesionario para repetir en contra de terceros responsables.	Artículo 16 B.- Sin perjuicio de las sanciones que correspondan, la interrupción o suspensión del suministro de energía eléctrica no autorizada en conformidad a la ley y los reglamentos, que afecte parcial o íntegramente una o más áreas de concesión de distribución, dará lugar a una compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados, de cargo del concesionario, equivalente al **triplo** del valor de la energía no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio, valorizada a costo de racionamiento. La compensación regulada en este artículo se efectuará descontando las cantidades correspondientes en la facturación **inmediatamente siguiente**, o en aquellas que determine la Superintendencia a requerimiento del respectivo concesionario. Las compensaciones a que se refiere este artículo se abonarán al usuario de inmediato, **donde conste la fecha, causa y monto descontado por cada evento,** independientemente del derecho que asista al concesionario para repetir en contra de terceros responsables.

OFICINA VIRTUAL
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
20-11-2025
16:53

	"La omisión de aplicar la compensación señalada en el inciso primero, se sancionara con el cuádruplo del monto original, en beneficio del cliente".

Articulo Segundo.- Intercalase el siguiente párrafo en el *inciso final* del artículo 25 de la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores:

"Las empresas proveedoras deberán emitir boletas que aseguren:

a) Desglose detallado y comprensible de cargos fijos, variables, cargos extraordinarios e impuestos;

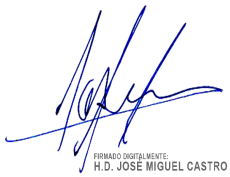
b) Una sección denominada: Compensaciones aplicadas, con indicación precisa sobre la fecha, causas y monto descontado al cliente por cada evento;

c) La especificación clara sobre los derechos de consumidor de servicios básicos, con canales de reclamo y plazos de respuesta.".

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
20-11-2025
16:53
VIRTUAL



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DANISA ASTUDILLO P.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JOSÉ MIGUEL CASTRO B.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ALEJANDRO BERNALES M.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. YOVANA AHUMADA P.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. GONZALO WINTER E.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. NELSON VENEGAS S.

