CÁMARA DE DIPUTADOS
CHILE

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

Vistos:

Lo dispuesto en el artículo 1º y 19º numeral 1º de la Constitución Política de la República; en la ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores; en el D.F.L. 70 de 1998, del Ministerio de Obras Públicas, Ley de Tarifas de los Servicios Sanitarios; en el D.F.L. 1 de 1982, del Ministerio de Minería, Ley General De Servicios Eléctricos en Materia de Energía Eléctrica; en el D.F.L. 323 de 1931, del Ministerio del Interior, Ley de Servicios de Gas y en la Ley 18.168, Ley General de Telecomunicaciones.

Considerando:

A- Sobre los suministros domiciliarios:

1.- 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.

Modernamente, se incorporó la telefonía, que si bien no reviste el carácter imprescindible de aquéllos, si comparte características tales como su extensión, habitualidad y facturación periódica.

2.- Que, 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.

3.- Que, posteriormente, su gestión fue traspasada a privados, lo que motivó la existencia de un marco regulatorio que estableciera una institucionalidad fiscalizadora, normas que aseguren 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.

4.- Que, lamentablemente, el marco regulatorio vigente no ha logrado resolver eficazmente algunas situaciones, entre las que pueden destacarse los errores en las facturaciones, las deficiencias en los procedimientos de reclamos y las insuficiencia de las multas y sanciones.

B.- Sobre las tarjetas de crédito:

5.- Que lo mismo puede señalarse de las facturaciones de las tarjetas de crédito, tanto bancarias como de casas comerciales, con el agregado que estas últimas adolecen de las más mínima regulación orgánica.

6.- Que, en ambos casos, el carácter masivo del servicio y la insuficiencia de las sanciones resultan 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.

C.- Sobre las modificaciones propuestas:

7.- 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.

Con dicho efecto se proponen las siguientes enmiendas legales:

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.** 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.

Por lo anterior, los Diputados que suscriben vienen en presentar el siguiente:

CÁMARA DE DIPUTADOS
CHILE

PROYECTO DE LEY

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 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 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.

Carlos Montes Cisternas
Diputado