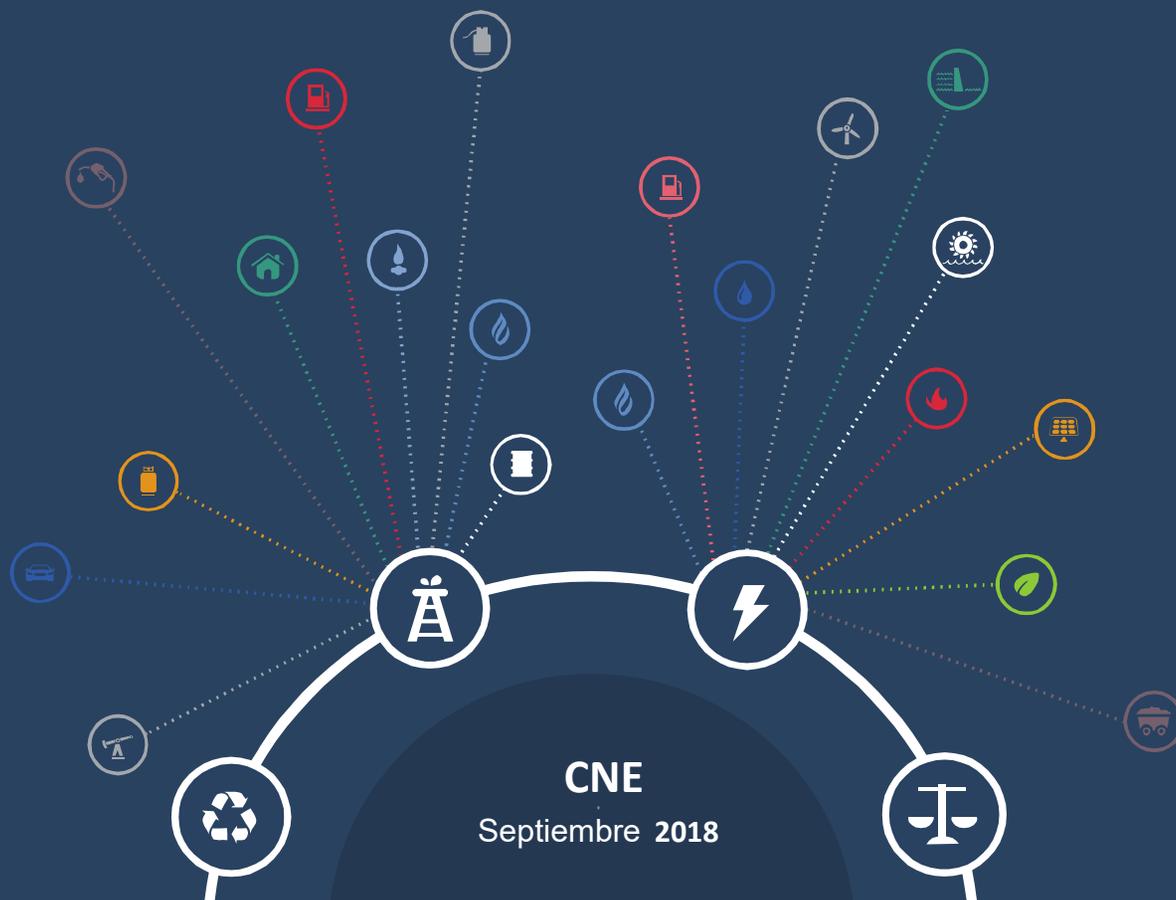


MODIFICACIÓN REGLAMENTO DE SERVICIOS DE GAS DE RED – DS 67/2004 Mesa de Trabajo N°3

Comisión Nacional de Energía



Mesa N°3 para Modificar el DS 67/2004

Capítulo II: De la Oferta del Servicio de Gas

Capítulo IV: De la Lectura, Facturación y Pago de los Servicios de Gas

Miércoles, 5 de septiembre de 2018

Antecedentes Generales



Modificar

- **Cap II: De la Oferta del Servicio de Gas**, que regula los servicios que prestan las distribuidoras y comercializadoras, la atención e información a los consumidores, la obligación de prestar servicio de gas y los plazos, la zona de servicio, la solicitud del servicio de gas o modificación o cambio de empresa distribuidora, las obligaciones derivadas del servicio y garantías.
- **Cap IV: De la Lectura, Facturación**, que regula el registro del suministro, la lectura, la facturación, el consumo estimado, las reliquidaciones, el contenido de las boletas y facturas y las moras.

Antecedentes

- **Ley de Servicios de Gas y Ley 20.999 de 2017 (LSG)**, en cuanto a tarifas, categorías de servicio de gas, cambio de empresa distribuidora, cláusulas de exclusividad o permanencia mínima, prepago.
- **Rex N°321 de 2017**, Procedimiento cambio de empresas distribuidoras de gas.
- Incluir modificaciones para empresas distribuidoras de GLP por red y Granel y sobre los medios de comunicación y publicidad.

TEMA Oferta del Servicio de Gas Cap. II

art 6



- Sustituir suministradora(s) por comercializadora(s) (art 6, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 18, 19)
- Incorporar el artículo 30 incisos 1 y 2 de la LSG que establece: toda empresa podrá determinar libremente el precio del servicio de gas, los precios de servicios afines y los sectores de distribución, sujeto al límite máximo de rentabilidad en el caso de distribuidoras concesionadas; el tamaño mínimo de los sectores de distribución; y que el esquema tarifario no debe discriminar entre consumidores con consumos y condiciones de servicios de similares características.
- Incorporar el artículo 34 que exceptúa a la Región de Magallanes y Antártica Chilena del artículo 30 de la LSG.
- Incorporar el artículo 39 de la LSG sobre tarifa garantizada a los clientes de distribuidoras concesionadas y tarifas libres para clientes de servicio de gas industriales de acuerdo al consumo mensual.

TEMA Oferta del Servicio de Gas Cap. II

art 7



- Precisar que para la atención a clientes, las distribuidoras y comercializadoras deben disponer de la información en todos sus canales de atención (incluido sitio web), la que debe estar actualizada e incluir los contratos tipo asociados a cada servicio de gas. La información en sitio web debe ser de fácil acceso y las empresas deben difundir el vínculo de su sitio web.
- Se facultará a la SEC para establecer formato, estructura y glosario de toda información que el reglamento establezca publicar a las empresas distribuidoras y comercializadoras.
- Mantener la obligación de enviar a la Superintendencia en un plazo de 5 días el listado de los servicios de gas y servicios afines que ofrece y que deja de ofrecer, manteniendo la obligación de publicar con anticipación los cambios de precios, pero ampliándolo a “otros medios similares disponibles”
- Introducir artículo 30 inciso 4 de la LSG sobre obligación de informar por parte de las empresas distribuidoras de toda modificación de precio a cliente final. La antelación para informar a la Superintendencia será definida con consulta a la industria.

TEMA Oferta del Servicio de Gas Cap. II

art 8



- Modificar en el inciso 1 las categorías de servicios de gas a las establecidas en el artículo 2 numeral 16 de la LSG.
- Eliminar el inciso 2 (sobre metodología para clasificar clientes en función del consumo).
- Establecer que las Distribuidoras y Comercializadoras tendrán en todo momento la obligación de asistir al Cliente en la selección del servicio más favorable a sus necesidades individuales.
- Establecer que la empresa concesionaria tarifada deberá determinar el consumo promedio mensual de los últimos 12 meses para los consumidores de servicio de gas industrial, y en caso que haya superado los 2.000 gigajoules/mes le informará al consumidor esta situación junto con la boleta o factura.

TEMA Oferta del Servicio de Gas Cap. II

art 9



- Incorporar el artículo 25 inciso 1 de la LSG dentro de los casos en que la distribuidora concesionaria deberá conectar sus redes y prestar el servicio de gas. Para consumos permanentes que garanticen consumo de 3 primeros años
- Modificar término zona de concesión por área de concesión en el art. 9 inciso 1. Se incluirá definición reglamentaria de “área de concesión”
- Incorporar el cambio de empresa distribuidora como causa de obligación de conexión, cuando la empresa entrante sea una distribuidora concesionada, con la salvedad que los solicitantes no deben tener impedimentos contractuales de permanencia de acuerdo al artículo 29 bis de DFL 323 al artículo 9 inciso 2.

TEMA Oferta del Servicio de Gas Cap. II

art 10



- Modificar el envío anual de las distribuidoras concesionarias a la Superintendencia de los planos del trazado real de la red de la zona de servicio por envío mensual (por vía electrónica o como lo determine la SEC) de los planos que contengan el nuevo trazado real de la red dentro de la zona de servicio y las extensiones fuera de dicha zona que se hayan realizado el mes anterior. Registro de la zona de servicio.
- Establecer que la Superintendencia deberá publicar en su sitio web la zona de servicio de las empresas de distribución.
- Establecer que las distribuidoras concesionarias deberán publicar e informar la cobertura geográfica de sus zonas de servicio en su sitio web y canales de atención. Esta información deberá permitir consultas por comuna y dirección específica.
- Facultar a la SEC para solicitar otra información a la señalada en el inciso final de artículo 10 y establecer el formato de la información a enviar por las distribuidoras concesionadas
- Establecer un artículo transitorio para que empresas envíen en el plazo 90 días desde publicado el reglamento, el trazado real de la red a la fecha de publicación de éste y la zona de servicio identificada por la empresa en el plano de la ciudad respectiva al otorgarse la concesión y que planificó cubrir con su red de distribución.
- Se elimina la disposición que permite modificación cada 10 años de la zona de servicio acorde con SEC

TEMA Oferta del Servicio de Gas Cap. II

art 11



- Incorporar requisitos nombrados en el inciso 1 para cambio de empresa distribuidora cuando la empresa entrante sea una distribuidora no concesionada, con la salvedad que los solicitantes no deben tener impedimentos contractuales de permanencia de acuerdo al artículo 29 bis de DFL 323 al artículo 11 inciso 2.
- Modificar el envío anual de las distribuidoras no concesionarias a la Superintendencia de la ubicación de sus nuevas instalaciones de gas, de nuevas redes de terceros que utilicen y del nuevo trazado de su propia red que utilice bienes nacionales de uso público por envío mensual (por vía electrónica o como lo determine la SEC). Incorporar en el envío mensual el retiro de instalaciones y redes.
- Establecer un artículo transitorio con la obligación de las no concesionarias de enviar en el plazo 90 días de publicado el reglamento, la ubicación de sus instalaciones de gas, de redes de terceros que utilicen y del trazado de su propia red que utilice bienes nacionales de uso público a la fecha de publicación del reglamento.

TEMA Oferta del Servicio de Gas Cap. II

art 12



- Incorporar cambio de empresa distribuidora en los incisos 1 y 3 del artículo 12.
- Ampliar las formas de cómo se puede realizar la solicitud de servicio de gas, modificación o cambio de empresa distribuidora a: personalmente, por correo postal, por medio electrónico o telefónico, en que conste fehacientemente la voluntad del interesado.
- Incorporar que el consumidor sin consentimiento del cliente puede solicitar servicio de gas o cambio de empresa distribuidora de servicio de gas residencial, en cuyo caso las obligaciones derivadas de dicho servicio serán de responsabilidad de quien suscriba el contrato.
- Incorporar el inciso final del artículo 29 de la LSG en el inciso 2 del artículo 12. Solicitudes realizadas para inmuebles sometidos a régimen de copropiedad.
- Establecer en el nuevo inciso 4 que la empresa debe entregar una copia en papel o registro electrónico de la solicitud.

TEMA Oferta del Servicio de Gas Cap. II

art 12 Bis y Ter (Nuevo)



- Establecer que las empresas distribuidoras deberán mantener a disposición de los clientes formularios para servicio de gas, modificaciones y cambio de empresa distribuidora, y lo que los formularios al menos deben requerir de los clientes (al menos información similar a RE 321).
- Establecer plazo a las empresas para responder la recepción conforme de las solicitudes de los clientes (5 días) cuando la solicitud cumpla con los requisitos y otras obligaciones similares a las establecidas en el RE 321.



TEMA Oferta del Servicio de Gas Cap. II

art 13 y 15

- Eliminar inciso 2 de art 13. Entre los requisitos que deberá adjuntar el solicitante de servicio de gas o cambio de empresa distribuidora estará el acreditar la propiedad a través de documento de dominio vigente.
- Establecer en el art 14 que las empresas deberán disponer en su página de internet la información de:
 - Plano de la zona de servicio.
 - Tipo de Gas a suministrar.
 - Presión de servicio que puede suministrar.
 - Capacidad de suministro.
- Agregar en el art 15 que en caso que el solicitante del servicio de gas no corresponde al Cliente, y la empresa, por su cuenta o a través de terceros autorizados por ella, ofrece en conjunto con el servicio de gas, ejecutar o modificar la instalación interior, adaptar los artefactos para dejarlos en condiciones de recibir el servicio de gas u otros servicios relacionados, la empresa distribuidora deberá solicitar al interesado autorización por escrito del dueño de inmueble o instalación, según corresponda, para ejecutar o modificar la instalación interior.

TEMA Oferta del Servicio de Gas Cap. II

art 16



- Modificar el artículo para establecer la obligación de suscripción de contratos de servicio de gas previo al inicio de la suscripción del servicio.
- Permitir distintos mecanismos para la suscripción de contratación: todo medio físico, telefónico o electrónico en que conste fehacientemente la voluntad del solicitante de contratar o modificar el contrato de servicio.
- Plazo de 5 días para entrega de contrato al consumidor y obligación de mantenerlos a los consumidores y autoridades, además de entregar información al cliente cuando este lo solicite
- Eliminar inciso final del artículo sobre la prohibición a empresas de modificar de manera contradictoria las condiciones en que se presta el servicio en virtud de que ahora habrá un contrato estipulado .

TEMA Oferta del Servicio de Gas Cap. II

art 17 - 18

- Establecer los plazos de la distribuidora para dar inicio del servicio de gas residencial (30 días), comercial (30 días) e industrial (90 días).
- Los plazos para inicio del servicio se contarán desde la fecha de suscripción del contrato.
- Establecer en 20 días para el suministro provisorio que pueden entregar las distribuidoras concesionarias (art 17).
- Establecer en 50% de la capacidad de los tanques para el suministro provisorio que pueden entregar las distribuidoras no concesionarias (art 18).
- Para plazos adicionales de suministro provisorio la distribuidora solo deberá informar a la SEC con anterioridad a la entrega de dicho suministro.

TEMA Oferta del Servicio de Gas Cap. II

art 19 - 23



- Modificar el caso de consumidores de dudosa solvencia por mora en el pago a los servicios de la exigencia de haber sido desconectado 3 veces a 2 veces en un lapso de doce meses (art 20).
- Establecer que al solicitar la reconexión del servicio de gas las obligaciones derivadas del servicio recaen desde ese momento en aquel que solicita la reconexión (art 20).
- Eliminar el inciso final del art. 22 sobre los cobros que pueden hacer concesionarias.

TEMA Oferta del Servicio de Gas Cap. II

art nuevo (23 bis y ter)



- Incorporar el artículo 29 bis de la LSG , sobre derecho de cambio de proveedor.
- Especifica que no se considerará como un nuevo contrato para los efectos de permanencia cuando las empresas distribuidoras cambiaren las especificaciones del suministro por su propia iniciativa.
- Establecer que las empresas distribuidoras y comercializadoras podrán convenir con sus clientes o consumidores servicios de prepago de suministro de gas.
- Establecer que las empresas deberán informar a los consumidores en forma clara y precisa de las condiciones de este servicio, de los plazos dispuestos para la utilización de la carga inicial, de las posteriores recargas y del pago no utilizado.
- Establecer que el consumidor de prepago que no hubiese utilizado la totalidad del monto abonado dentro del plazo de vigencia de estos servicios, recuperará el saldo no utilizado por el solo hecho de efectuar una nueva recarga dentro del plazo dispuesto por la empresa, el que no podrá ser inferior a 365 días corridos desde la última recarga, de manera que el nuevo saldo quedará conformado por el monto primitivo no utilizado más el monto abonado por la nueva recarga.

TEMA Oferta del Servicio de Gas Cap. II

art Nuevo (23 quater)

- Establecer que las empresas distribuidoras y comercializadoras podrán ofrecer mecanismos de control de gas al cliente o consumidor, que podrán contemplar la suspensión del suministro del servicio de gas, previa notificación al cliente o consumidor, ante lo cual éste podrá abonar el monto necesario para evitar la suspensión o restablecer el suministro del mismo, durante el correspondiente ciclo de facturación.
- Establecer que los mecanismo de control de gasto deberán ser autorizado expresamente por el cliente o consumidor quien podrá modificarlo o dejarlo sin efecto.
- Establecer un artículo transitorio para que las distribuidoras en un plazo de un año tengan clasificados a todos sus clientes o consumidores en alguna de las categorías establecidas en el artículo 2 numeral 16 de la LSG (residencial, comercial, industrial).

TEMA Lectura, Facturación y Pago Cap. IV

art 42 - 47

- Permitir por acuerdo escrito entre las partes para modificar los períodos de lectura de mensual a bimensual o viceversa, deberá establecerse por acuerdo escrito entre las partes (art 44).
- Incorporar la exigencia de una lectura cuatrimestral del medidor en los casos que las partes acuerden que el cliente o consumidor tome la lectura del medidor y la envíe a la empresa. En casos de discrepancias, la empresa deberá cargar o abonar las diferencias.
- Establecer un artículo que las distribuidoras deberán tener un registro de toma de lecturas.
- Modificar los días de toma de lectura de los medidores de días hábiles a lunes a sábado excepto festivos (art 45).
- Sustituir el artículo 46 por uno sobre medidores de lectura inteligente
- Establecer en el art 47 inciso 3 que para corregir se debe utilizar el poder calorífico superior promedio **ponderado** del gas.
- Establecer que el método de cálculo (Procedimiento general será emitido por SEC) deber considerar las diferentes tecnologías de medidor de lectura de la empresa y la conversión debe ser la más precisa.
- Deber de las empresas de informar método a SEC (no para aprobar) (art 47)

TEMA Lectura, Facturación y Pago Cap. II

art 48



- Establecer que en los casos de no poder tomarse la lectura del medidor por cualquier causa no imputable a la distribuidora, ésta deberá dejar nota en el inmueble y en el correo electrónico del cliente o consumidor (dato aportado en el contrato).
- Reducir el número de facturaciones con consumos estimados permitidas de 6 a 4 en un período de un año.
- Permitir más de 4 facturaciones con consumos estimados cuando la distribuidora no tenga libre acceso al medidor y acredite haber realizado acciones concretas para contactar al consumidor.
- Establecer que la empresa deberá comunicar al cliente o consumidor, respecto a la imposibilidad de acceder al medidor para la toma de lectura e informar acerca de los eventuales efectos que conlleva dicha situación (suspender el servicio después de 4 facturaciones con consumo estimado).
- Establecer que la empresa no podrá facturar más de seis meses de estimaciones de consumo consecutivas.

TEMA Lectura, Facturación y Pago Cap. II

art 48 - 49



- Establecer en el art 48 que la estimación del consumo se efectuará utilizando el último consumo no estimado facturado del período inmediatamente anterior. Si no existe el anterior se basará en los datos de facturación de los consumos tipos para consumidores de la misma categoría y sector de distribución, correspondiente a igual período del año anterior, publicados por la Superintendencia con datos provistos por las empresas.
- Sustituir el artículo 49 por nuevo procedimiento de cálculo sobre de consumo no registrado o erróneamente registrado, similar al emitido por la SEC para mercado eléctrico.

TEMA Lectura, Facturación y Pago Cap. II

art 50



- Establecer que la empresa y el cliente pueden convenir períodos de facturación mayores hasta de doce meses, acuerdo que debe quedar estipulado en el contrato de servicio de gas.
- Establecer que la empresa y el cliente pueden convenir que se facture en períodos de lectura mensual o bimensual indistintamente.
- Permitir que la primera factura o boleta emitida a un nuevo cliente o consumidor podrá corresponder a un período menor a 27 días, para permitir adecuar la fecha de facturación a la ruta de lectura de medidores de la empresa.
- Establecer que en casos de cambio de tarifas durante un período de facturación y que el registro de los consumos se realice a través de medidores que permitan el registro de consumo dentro del período de vigencia de cada tarifa, se deberá facturar cada consumo con la tarifa vigente en el momento del consumo.

TEMA Lectura, Facturación y Pago Cap. II

art 51 - 56



- Incorporar en el contenido de las boletas o facturas, cuando corresponda: el consumo estimado con la especificación de la causa de no lectura; el volumen contratado de “Gas Bolsa”, detallando volumen contratado, volumen utilizado a la fecha de la última lectura, volumen remanente y fecha de término del contrato de “Gas Bolsa”, según corresponda; y la facturación “Gas Bolsa”, indicando las tarifas aplicadas a cada tramo de consumo en el período de facturación, si correspondiere (art 53).
- Establecer que las distribuidoras y comercializadoras deberán emitir las boletas para clientes o consumidores del servicio residencial y del servicio comercial de acuerdo al formato, estructura y glosario que establezca la Superintendencia (art 53).
- Eliminar el inciso 2 del art. 54 sobre el ajuste de sencillo.
- Posibilidad de cliente de elegir envío en soporte físico o electrónico de boleta (Art. 56).

TEMA Lectura, Facturación y Pago Cap. II

art 57



- Establecer que las empresas deberán implementar en sus oficinas comerciales, y además de sitios web u otros lugares, sistemas de pago tales como débito automático, pago electrónico o telefónico, giros postales u otros, de manera de facilitarles la gestión al cliente o consumidor.
- Establecer que la empresa distribuidora podrán contratar servicios de terceros para el pago de boletas y facturas.
- Establecer que la empresa que contrata servicios de terceros para el pago de boletas y facturas deberá considerar como fecha de pago de la boleta o factura por el cliente o consumidor aquella en que éste pagó en la empresa contratada para servicio de pagos.



TEMA Lectura, Facturación y Pago Cap. II

art 58 - 59



- Sustituir en el inciso 1 de art 58 el interés máximo convencional por interés corriente.
- Establecer en el inciso 1 de art 58 que los gastos de cobranzas que la distribuidora puede aplicar en caso de mora en el pago de las boletas o facturas son los efectivamente realizados.
- Incluir el art 20 del presente Reglamento en las salvedades que no deja al inmueble con las obligaciones de un consumidor que no es cliente y abandona el inmueble con obligaciones derivadas del servicio (art 59).

MUCHAS GRACIAS

Comisión Nacional de Energía

Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449,
Edificio Santiago Downtown, Torre 4, Piso 13

Tel. (2) 2797 2600

Fax. (2) 2797 2627

www.cne.cl

Santiago - Chile

