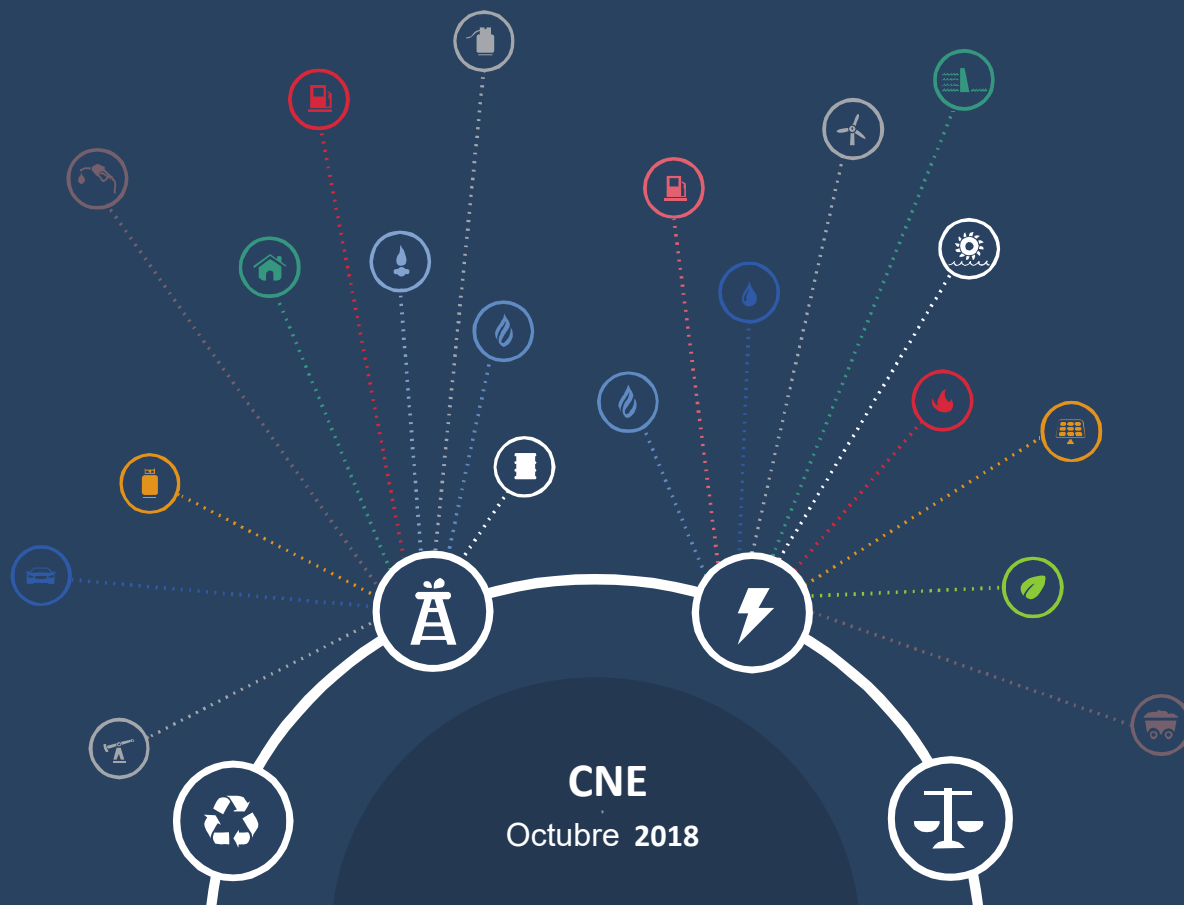


MODIFICACIÓN REGLAMENTO DE SERVICIOS DE GAS DE RED – DS 67/2004 Mesa de Trabajo N°5

Comisión Nacional de Energía



CNE
Octubre 2018



Mesa N°5 para Modificar el DS 67/2004

Capítulo 6: De la suspensión del Servicio de Gas

Capítulo 8: De los Reclamos

miércoles, 17 de Octubre de 2018

Antecedentes Generales



Modificar

- **Cap 6: De la suspensión del Servicio de Gas**, que regula sobre la suspensión del suministro de gas, condiciones y plazos.
- **Cap 8: De los Reclamos**, que regula sobre los reclamos que los clientes y consumidores presentan sobre servicios del gas y calidad del servicio de gas.

Antecedentes

- **Ley de Servicios de Gas y Ley 20.999 de 2017 (LSG)**, en cuanto a definiciones, cobros y propiedad.

Cap 6. De la suspensión del Servicio de Gas



- El título del Capítulo 6 cambia para especificar que es la entrega de gas la que se suspende:
 - CAPITULO VI De la suspensión del Suministro de Gas
- La empresa distribuidora podrá suspender el suministro en caso de falta de pago de dos boletas o facturas consecutivas correspondientes sólo al consumo de gas y después de haber transcurrido quince días desde la fecha de vencimiento de la segunda boleta o factura. (art 69)
 - No se podrá suspender por falta de pago de servicios afines y otras prestaciones.
 - Se elimina la posibilidad de acordar entre cliente/consumidor y empresa distribuidora la suspensión del suministro en caso de falta de pago de servicios afines y otras prestaciones.

Cap 6. De la suspensión del Servicio de Gas



- La empresa distribuidora podrá aplicar en los casos de mora en el pago de facturas o boletas de los servicios de gas y servicios afines, el interés corriente establecido en el artículo 6° de la ley N° 18.010, vigente el día del vencimiento de la obligación respectiva, desde el día siguiente al vencimiento de la referida (art 69).

Cap 6. De la suspensión del Servicio de Gas



- La empresa distribuidora deberá dar aviso expreso del corte en trámite en la correspondiente boleta o factura o en una comunicación que la acompañe, donde además se indicará los valores vigentes de las distintas modalidades de corte y reposición del servicio y las condiciones respecto del lugar de pago para obtener la reposición de un servicio suspendido en el plazo indicado en el art 73. (art 69)
- Si la empresa distribuidora no suspendiera el suministro de gas en el plazo al que se refiere el art 69, las obligaciones derivadas del servicio de gas y de los servicios afines para con la empresa, que se generen desde la fecha de emisión de la siguiente boleta o factura, serán de responsabilidad del consumidor y no quedarán radicadas en el inmueble o instalación, salvo que para ello contare con la autorización escrita del cliente. Esta autorización no podrá ser otorgada antes de verificada la condición que habilita la suspensión del suministro.(art 70)

Cap 6. De la suspensión del Servicio de Gas



- La empresa distribuidora podrá suspender el suministro solamente en días hábiles entre las 8 y 21 horas , directamente desde la llave de servicio. (art 71)
- Si el cliente o consumidor niega el acceso a la llave de servicio: (art 71)
 - La empresa deberá Acreditar el hecho según procedimiento SEC
 - el corte podrá realizarse desconectando la instalación desde la acometida incluyendo la desconexión desde cualquier llave de corte y sin la limitación de horario
- Si el cliente o consumidor no se encuentra y no se tiene acceso a la llave de servicio o alguna llave de corte en la vía pública (art 71)
 - la empresa dejará una comunicación escrita y opcionalmente por correo electrónico de la visita en un lugar visible y/o por correo electrónico, informando la fecha en que se procederá nuevamente al corte y el hecho que, de repetirse la ausencia del consumidor o cliente, se procederá al corte mediante alguno de los procedimientos alternativos indicados anteriormente

Cap 6. De la suspensión del Servicio de Gas



- La empresa distribuidora deberá restablecer el suministro dentro de las 24 horas de haberse efectuado el pago de los servicios adeudados, o de haber llegado a un convenio de pago de los mismos con el cliente o consumidor.(art 73)
 - Las 24 horas aplicarán ante toda forma de pago. Se elimina la distinción de plazo de restablecimiento de suministro entre el pago en oficina y otros medios de pago.
- La suspensión del suministro de gas no se aplicará al consumo de hospitales y cárceles (art 74) (replica texto de la LSG)

Cap 6. De la suspensión del Servicio de Gas



- La empresa distribuidora deberá suspender el suministro en casos que se detecten hechos irregulares (art 75).
 - Se modifica: d) Reconexión, sin intervención de la empresa, un servicio que ha sido suspendido por no pago o por cualquier otra causa;
 - Se modifica: f) Sello o traba rota de un medidor relacionado con una acción destinada a sustraer gas directa e indirectamente o falsear la medición;
 - Se elimina h), Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del cliente o consumidor que impliquen cambio de nivel tarifario;
 - Se elimina i) Negativa de un cliente o consumidor que recibe servicio interrumpible a discontinuar el uso de gas después de la notificación debida;
 - Se agrupan j) y k) Encerrar los medidores u ocultarlos en cualquier forma que impida o dificulte su acceso o lectura, o la Imposibilidad del acceso a la lectura del medidor según lo indica el art 48.
- Se definirán hechos irregulares especiales para el caso de GL granel

Cap 6. De la suspensión del Servicio de Gas



- En casos que se constaten hechos irregulares a empresa distribuidora deberá informar del corte a SEC de acuerdo al procedimiento que ésta establezca. (art 76).
 - SEC determinará plazos, forma y antecedentes a presentar.
- Se elimina la opción de la empresa de pedir a SEC que determine el que el tiempo y monto de los consumos no registrados, si la empresa cree que los valores son mayores a los obtenidos según procedimiento de estimación y reliquidación establecido en los artículos 49, 51 y 52 (art 77)

Cap 6. De la suspensión del Servicio de Gas



- La empresa distribuidora deberá suspender el suministro cuando: (art 79)
 - La empresa detecte que el consumidor está haciendo uso de gas en condiciones que constituyen peligro para las personas o cosas.
 - La empresa, por su propia iniciativa, o a pedido de los consumidores, revise las instalaciones interiores y encontrare alguna falta o defecto crítico que constituye peligro para las personas o cosas.
- La empresa distribuidora podrá suspender el suministro cuando: (art 79)
 - La empresa comprueba que la instalación interior del cliente o consumidor no cumple con la normativa de seguridad correspondiente.
 - Cuando la instalación interior del cliente o consumidor haya sido modificada sin cumplir con los requisitos de dicha normativa.

Cap 6. De la suspensión del Servicio de Gas



- La reposición del servicio deberá ser realizada por la empresa en un plazo de 24 horas desde que el cliente o consumidor acredite ante ésta , según la normativa aplicable a la instalación interior de gas, que ha remediado la situación que originó el corte (casos art 79) o que ha realizado las reparaciones, modificaciones u otros trabajos necesarios para dejar el servicio en condiciones reglamentarias (art 80).

Cap 6. De la suspensión del Servicio de Gas



- La empresa distribuidora deberá llevar un registro diario de los consumidores a quienes se les haya suspendido el servicio por cualquier causa de las mencionadas en este capítulo y actos irregulares constatados. El registro debe contener: (art 81)
 - Número de cliente asociado al consumidor afectado
 - Dirección en que se constató el acto o hecho irregular
 - Fecha de la comprobación
- El registro deberá mantenerse a disposición de la Superintendencia sin límite de plazo

Cap 8. De los Reclamos



- El título del Capítulo 8 cambia para incluir consultas y requerimientos de información.
 - CAPITULO VIII Reclamos, Consultas y Requerimientos de Información
- Se incluirán en el Cap 1 las siguientes definiciones:
 - Reclamo: Manifestación de disconformidad que se realiza en contra de una Empresa Distribuidora o distribuidora de gas licuado a granel, en la que se especifican los motivos de aquella y el requerimiento de una solución a su Reclamo.
 - Consulta: Petición que una persona (cliente, consumidor o no) realiza a una Empresa Distribuidora o distribuidora de gas licuado a granel a fin de que ésta le proporcione información o aclare alguna inquietud relacionada con el servicio de distribución gas de red o gas licuado a granel.
 - Requerimiento de Información: Petición que una persona (cliente, consumidor o no) realiza a una Empresa Distribuidora o distribuidora de gas licuado a granel, a fin de que ésta realice alguna diligencia o, en general, ejecute acciones relacionadas con la provisión del servicio de distribución de gas de red o gas licuado a granel.

Cap 8. De los Reclamos



- Este capítulo aplica para reclamos de clientes y consumidores con tarifa garantizada que se refieran a cualquier materia relacionada con la prestación de sus servicios y con la calidad del servicio de gas y servicios afines.(art 87)
 - En los servicios o prestaciones que no estén incluidas dentro del servicio de gas o servicios afines, el plazo y las demás condiciones de los reclamos serán los que indique el contrato o a falta de acuerdo, deberán someterse a las normas establecidas en este reglamento o a las de la ley N° 19.496, cuando corresponda.
- En el caso de reclamos de clientes y consumidores sin tarifa garantizada, los reclamos respecto del servicio de gas o servicios afines se registrarán por lo acordado entre las partes en el contrato o a falta de acuerdo, deberán someterse a las normas establecidas en este reglamento o a las de la ley N° 19.496, cuando corresponda. (art 87)

Cap 8. De los Reclamos



- Las empresas distribuidoras deberá contar con los medios necesarios tales como infraestructura, sistemas y personal adecuados para recibir y registrar los reclamos, consultas y requerimientos de información.(art 88)
- Los reclamos podrán ser presentados en cualquier oficina de atención comercial de éstas en el país, o por vía telefónica, en las horas de atención a público, así como por Internet u otro medio que permita al reclamante obtener constancia cierta de su interposición (art 88)
- La limitación de horario de atención a público, no será aplicable para el caso de emergencias, en cuyo caso se procederá conforme al artículo 66, tampoco será aplicable para interrupciones del suministro de gas. (art 88)

Cap 8. De los Reclamos



- Se agregan datos a la constancia que deben entregar las empresas distribuidoras :(art 89)
 - Se agrega: 12) Punto de consumo.
 - Se agrega: 13) RUT del reclamante.
 - Se agrega: 14) Glosa definida por la Superintendencia en la cual se le entrega al reclamante información sobre los plazos que tiene la empresa para dar respuesta su requerimiento y los casos en los cuales puede solicitar su intervención.
- La Superintendencia podrá establecer formatos e instrucciones para la elaboración y entrega de la información individualizada en el presente artículo(art 89).
- Si el medio de recepción del reclamo no permite la entrega de la constancia de forma inmediata, la empresa deberá entregar un número de comprobante de reclamo con el cual el reclamante pueda ver el detalle de la constancia. (art 89)

Cap 8. De los Reclamos



- La entrega de la constancia deberá resguardar la protección de los datos personales y sensibles, en los términos de la ley N° 19.628, de 1999, sobre Protección de la Vida Privada. (art 89)
- La empresa distribuidora que reciba un reclamo, deberá abrir un expediente para su tramitación (art 90).
 - Se elimina el registro escrito y se modifica a medios electrónicos.
 - El expediente será detallado, según procedimiento establecido por la SEC
 - Se agrega: 5) Cualquier otro antecedente pertinente que disponga la empresa en razón a la materia reclamada y que permita su resolución.
 - Se elimina el plazo máximo de 6 meses que el expediente permanece disponible. El expediente deberá estar a disposición de SEC según la oportunidad, formato y medio que ella determine.
 - El expediente deberá estar a disposición del reclamante

Cap 8. De los Reclamos



- La empresa distribuidora inscribirá cada reclamo en un rol correlativo denominado "Registro de Reclamos" al momento de su formulación, cuyo contenido y formato será establecido por SEC . Los registros de reclamos deberán permanecer actualizados y estarán a disposición de la Superintendencia (art 91)
 - Se elimina el listado actual de antecedentes requeridos en el registro de reclamos.
- Efectuado lo señalado en art 90 y 91, la empresa distribuidora o las distribuidora de gas licuado a granel deberán dar respuesta al reclamo dentro de 10 días hábiles desde la recepción del reclamo (art 93).
 - Se elimina la posibilidad de solicitar prorroga.
 - El plazo anterior no aplica en emergencias o interrupciones de suministro, en se deberá intervenir de inmediato

Cap 8. De los Reclamos



- Se modifica el medio de respuesta del reclamo. La respuesta al reclamo deberá ser comunicada según el medio elegido por el reclamante, o en su defecto por el mismo medio en que se presentó el reclamo.(art 95)
- En el caso de reclamos por errores de facturación, y mientras no se resuelva el reclamo, la empresa distribuidora no podrá exigir el pago de los servicios reclamados. El reclamante deberá pagar los demás servicios no sujetos a reclamo dentro del plazo estipulado en la boleta o factura. (art 96)
- En el caso de reclamos por problemas de lectura, facturación y cobro, y respecto de los cuales el no pago de los cargos reclamados faculta a la empresa para suspender el suministro, la empresa distribuidora no podrá ejercer el corte del suministro mientras el reclamo esté en tramitación en la empresa, sin perjuicio de lo que ésta resuelva en definitiva. (art 96)

Cap 8. De los Reclamos



- Se incluirá artículo para el caso de reclamos en facturación de GL a granel (art 96)
- En caso de disconformidad con lo resuelto por la empresa distribuidora cuando ésta no haya dado respuesta al reclamo en el plazo reglamentario, el reclamante podrá solicitar la revisión de su reclamo ante la Superintendencia. (art 97)
- Se eliminan los detalles que la solicitud de revisión debe contener(art 97)

Cap 8. De los Reclamos



- Cuando SEC reciba una solicitud de revisión de un reclamo, notificará a la empresa distribuidora. Dentro de los 7 días corridos siguientes, la empresa deberá poner a disposición de la Superintendencia una copia del expediente. (art 98)
- Si no requiere más antecedentes, la SEC resolverá dentro del plazo de 20 días contados desde la fecha de ingreso de la solicitud de revisión del reclamo. (art 98)
- Se elimina la facultad de SEC de disponer la acumulación de revisiones, a otras más antiguas con las que guarde identidad sustancial o íntima conexión, o su des-acumulación (art 99)

Cap 8. De los Reclamos



- Cuando SEC reciba un reclamo que no haya sido presentado previamente en la empresa distribuidora según el art 93, enviará copia de éste a la empresa distribuidora para que se pronuncie de conformidad a los artículos 93, 94, 95 y 96 (art 101).
- La empresa deberá entregar respuesta directa al reclamante y entregar una copia de ella directamente a la Superintendencia. (art 101).
- Se elimina la facultad de SEC de prorrogar los plazos (art 101)
- El reclamo presentado directamente a SEC no inhibe el cobro de los cargos reclamados y/o la suspensión del servicio, en las mismas condiciones que las señaladas en el art 96. (art 101)

Cap 8. De los Reclamos



- Para los Requerimientos de Información y consultas. Se propone incluir lo siguiente:
 - Obligación de disponer de canales e infraestructura adecuada para recibir consultas y requerimientos de información .
 - Plazos para dar respuesta iguales a los indicados para los reclamos
 - Ante disconformidad con la información entregada por la empresa, se puede efectuar un reclamo a la empresa o a la SEC.

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

