



OCTUBRE 2019

DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN SERVICIOS BÁSICOS

FONDO CONCURSABLE

para asociaciones de consumidores

IMPORTANTE: “El presente proyecto se ejecuta con aportes del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores del SERNAC, establecido en el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, que indica normas sobre protección de los derechos de los consumidores”.

SUS DERECHOS EN SERVICIOS BÁSICOS

¿QUÉ SON LOS SERVICIOS BÁSICOS?

Son los servicios por los que todos pagamos mes a mes, necesarios en la vida de las familias para cubrir por ejemplo: el agua y la electricidad.

En consecuencia, son indispensables para los consumidores, por lo que las empresas que prestan estos servicios deben cumplir con altos estándares de calidad y atención al usuario.

La profesionalidad de las empresas de este mercado es todavía más importante, considerando que los consumidores no pueden cambiarse de empresa si reciben un mal servicio.

SUS DERECHOS EN SERVICIOS BÁSICOS

DERECHOS EN SERVICIO DE AGUA POTABLE

- Acceder al servicio de agua potable y alcantarillado dentro del área donde la empresa sanitaria presta sus servicios.
- Recibir un servicio continuo y de calidad.
- Ser informado de cualquier medida que afecte la calidad y continuidad de los servicios o de los motivos de cualquier cobro.
- Que la empresa de agua potable le asegure el correcto funcionamiento de su medidor.
- Que le realicen una correcta medición de su consumo.
- Conocer las tarifas que le cobran.
- Tiene derecho a ser atendido por la empresa oportunamente, a recibir una respuesta ante de 10 días y a reclamar ante la SISS si la respuesta no le satisface.

SUS DERECHOS EN SERVICIOS BÁSICOS

¿QUÉ DEBO SABER SOBRE EL SUMINISTRO?

- La empresa debe proporcionar a sus clientes agua potable de buena calidad y suficiente.
- Deben asegurar la continuidad del servicio a sus clientes. Sólo podrán suspenderla o modificarla por razones de fuerza mayor o debido a corte o racionamientos programado e imprescindibles para la prestación del servicio, comunicándosela con, a lo menos, 48 horas de anticipación.
- El suministro de agua potable, deberá ajustarse a las presiones y otras condiciones de servicio establecidas en la ley.
- Si la calidad o continuidad del suministro de agua y alcantarillado se ve afectada, la empresa esta obligada a informarle las medidas especiales a adoptar.
- El cliente no podrá verse afectado por más de un corte programado en un mes , ni por más de seis al año.

CON RESPECTO AL MEDIDOR

- Es un instrumento de precisión que registra cada gota de agua que pasa hasta el interior de su domicilio. Determina el consumo que debe pagar.
- Si el medidor genera errores de lectura. Usted Tiene derecho a solicitar a la empresa, que verifique el estado del medidor con un instrumento debidamente certificado por un organismo competente.
- Si el error supera el 4%, tiene derecho a que su medidor sea reemplazado y a refacturar consumos objetados por usted en los últimos 6 meses, conforme al exceso de error por sobre el 4% permitido.

SUS DERECHOS EN SERVICIOS BÁSICOS

¿QUÉ HACER EN CASO DE CORTE DE SUMINISTRO?

Sólo podrá suspenderse por razones de fuerza mayor calificadas por la SISS. También podría suspenderse por restricciones y racionamientos programados e imprescindibles para la prestación del servicio, los que deberán ser comunicados con a lo menos 48 horas de anticipación.

- Las empresas no pueden efectuar cobro alguno por el período en que no se presta el servicio injustificadamente.
- Se debe comunicar a los consumidores en forma oportuna las medidas especiales a adoptar, si se viera afectada la calidad y/o continuidad.
- La empresa debe mantener informados a sus clientes de las tarifas actualizadas, calendario de facturación, entre otros, los cuales deben estar a su disposición en todas las oficinas comerciales.

En caso de suspensión de servicio por deuda morosa:

- La empresa puede cortar el suministro, pero debe dar aviso por escrito con a lo menos 15 días de anticipación en la boleta, o alguna notificación anexa.
- La empresa puede cobrarle el costo por suspensión y reposición del servicio.
- Una vez pagada la deuda, tiene derecho a que la empresa reponga el servicio dentro de las 24 horas siguientes de efectuado el pago.
- Si se le dificulta pagar, puede acercarse a su municipalidad y postular al subsidio, que le puede ayudar en ese gasto hasta por tres años.

SUS DERECHOS EN SERVICIOS BÁSICOS

Compensación

De acuerdo a la información publicada por SERNAC, la Ley del Consumidor, en su artículo 25 A, establece que las empresas deben descontar obligatoria, directa y automáticamente el tiempo que los consumidores estuvieron sin servicio.

La fórmula establece que, por cada día sin suministro, las empresas deben descontar un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.

Dónde reclamar

- Oficina SERNAC, ubicada en Arauco 371, piso 2, Valdivia. Fono: 800 700 100. Email: valdivia@sernac.cl. Horario de atención: Lunes a viernes de 8.30 a 13.30 hrs. www.sernac.cl
- Oficina SISS, ubicada en Arauco N°371, 2° piso, Valdivia. Fono: 63-2256350. Horario de atención: Lunes a viernes de 9.00 a 14.00 hrs. www.siss.gob.cl

SUS DERECHOS EN SERVICIOS BÁSICOS

DERECHOS EN SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA Y GAS

- Todo consumidor tiene el derecho de recibir de su proveedor los insumos energéticos, en las condiciones de seguridad, calidad y precio que definan los reglamentos,
- Como consumidores, pueden exigirles un servicio de calidad en términos de accesibilidad, cobertura, oportunidad, disponibilidad, eficiencia, seguridad y atención, entre otros.
- Tiene derecho a obtener información veraz y oportuna de parte de la empresa a la que adquiere el servicio o el producto energético.

¿CUÁLES SON MIS DERECHOS SOBRE SEGURIDAD?

- Tiene derecho a asistencia de emergencia gratuita de la empresa en caso de fallas en instalaciones de la compañía.
- Tiene derecho a exigir, que a la compra de una propiedad, se le entregue el certificado TC6 que acredita que la instalación de gas de la casa, está realizada conforme a las normas técnicas legales de la SEC, e inscrita a ella.
- De igual forma, exija el certificado TC1 Que acredita que la instalación eléctrica de la casa esta realizada conforme a las normas técnicas legales de la SEC, e inscrita en ella.
- Todos los medidores, reguladores de presión, llaves de paso, tuberías y artefactos utilizados en las instalaciones de gas, deben contar con un certificado de la SEC.

SUS DERECHOS EN SERVICIOS BÁSICOS

¿QUÉ DEBO SABER SOBRE LOS COBROS?

- Tiene derecho a recibir una boleta comprensible, y a que se entregue en el lugar que solicite el cliente.
- Tiene derecho a contar con la información sobre el costo de los servicios, lo que implica que las empresas deben tener a la vista las listas de precios y de informar cualquier cambio de tarifas en la misma boleta o en los medios de comunicación masiva.

DERECHOS SOBRE SEGURIDAD

- Tiene derecho a que su propiedad sea inspeccionada en sus instalaciones de gas, a lo menos cada 2 años, por fiscalizadores de la SEC. Como medida de seguridad ante la falta de idoneidad profesional y/o certificación de la SEC (personas no certificadas que instalan o reparar artefactos).
- Si sus electrodomésticos resultan dañados por un corte de energía, o un súbito cambio de voltaje, usted tiene derecho a que éstos sean reparados por parte de los responsables de entregarle el suministro eléctrico.
- Se recomienda al usuario, que obtenga un certificado por parte de un servicio técnico autorizado, en el cual se especifiquen los daños producidos y las causas que lo originaron, luego, independiente del respaldo técnico, debe tomar contacto en primera instancia con su empresa de distribución eléctrica y hacer una presentación de lo sucedido para que reparen el artefacto dañado. (máximo 30 días para responder solicitud).

SUS DERECHOS EN SERVICIOS BÁSICOS

Cuándo, Cómo y Porqué Reclamar ante la SEC

Ante cualquier duda o problema de carácter particular:

- Formular sus consultas y reclamos a la empresa que le presta el servicio. Éstas pueden realizarse directamente en las oficinas comerciales de la compañía o por teléfono, carta, fax, correo electrónico, página web u otro.
- Puede ser solicitada la intervención de la superintendencia, si:
 - a) Su inquietud no fue contestada o tramitada por la empresa después de 30 días desde que fuera presentada.
 - b) La respuesta recibida no le satisface en cuanto a la defensa de sus derechos.

Usted puede acudir inmediatamente a la SEC, sólo en aquellas situaciones o problemas de índole masivo; es decir, que afecten a un barrio o comunidad determinada. En tal caso, los representantes vecinales serán los encargados de ponerse en contacto con esta repartición.

SUS DERECHOS EN SERVICIOS BÁSICOS

Si desea dejar constancia de su reclamo ante la SEC, puede realizar la gestión personalmente, acercándose a la dirección regional, ubicada en Edificio El Canelo, calle Yungay N°783, oficinas 33 y 34. Fono: +56232135093.

En esta instancia, usted deberá estar en posesión de los siguientes antecedentes básicos para facilitar el procesamiento del reclamo:

- Datos personales del afectado.
- Dirección del lugar denunciado.
- Copia del reclamo presentado a la empresa.
- Copia de la respuesta de la empresa.
- Cualquier antecedente que pruebe o justifique el reclamo (boletas en el caso de tarifas, certificado emitido por servicio técnico en caso de cortes, etc.).

Recuerde que también puede acudir al SERNAR.

SUS DERECHOS EN SERVICIOS BÁSICOS

Sus derechos sobre telecomunicaciones

Tiene derecho a recibir información relativa a las condiciones, precios y cobertura de los servicios de telecomunicaciones, a través de todos los canales de atención, incluyendo sus páginas web.

- Acceder en los canales de atención y páginas web de las compañías de telecomunicaciones, a mecanismos comparativos o cotizadores de cada uno de los servicios y planes ofrecidos de forma conjunta.
- Suscribir un contrato por servicios de telecomunicaciones de manera informada y que dicho contrato sea respetado por la compañía, sin que ésta pueda modificarlo o dejarlo sin efecto de manera unilateral. Adicionalmente, a recibir una copia del contrato, ya sea por medios físicos o electrónicos, dentro de los 5 días hábiles siguientes de la firma o modificación de éste.

SUS DERECHOS EN SERVICIOS BÁSICOS

¿Cómo y qué puedo elegir como servicio de telecomunicación?

- Acceder en los canales de atención y páginas web de las compañías de telecomunicaciones, a mecanismos comparativos o cotizadores de cada uno de los servicios y planes ofrecidos de forma conjunta.
- Tiene derecho a contratar, si lo desea, cualquiera de los servicios ofrecidos en forma “paquetizada”, o si lo desea, de manera individual el servicio que requiera. De esta forma, ninguna compañía de telecomunicaciones podrá obligarlo a contratar servicios que no desee.
- Cambiarse de compañía telefónica, móvil o fija, manteniendo su número telefónico. Puede elegir a su disposición la compañía que usted quiera.
- Solicitar, en cualquier momento, el término del contrato de cualquier servicio de telecomunicaciones, debiendo la compañía ejecutar la solicitud dentro del plazo de 1 día hábil. Adicionalmente, las acciones necesarias para poner término y/o modificar el contrato no podrán ser más gravosas que las requeridas para la contratación del servicio.
- Habilitar, sólo si lo desea, el servicio de roaming internacional de voz, mensajería y datos, para lo cual, la compañía deberá consultarle al momento de la contratación. Para el servicio de roaming internacional de datos, las compañías deberán establecer, además, herramientas que le permitan conocer su consumo de tráfico en línea y bloquear el servicio si supera cierto nivel de tráfico, esto último previo aviso al suscriptor.

SUS DERECHOS EN SERVICIOS BÁSICOS

¿Qué debo saber acerca de cobros y cortes?

- Tiene derecho a recibir la cuenta al menos 10 días antes de la fecha de vencimiento para el pago respectivo.
- Que no le corten el o los servicios, cuando uno o más de los cobros contenidos en la cuenta haya sido reclamado y mientras su resolución aún se encuentre pendiente, siempre que se haya pagado el saldo no impugnado de dicho documento.
- Recibir descuentos e indemnizaciones por suspensión, alteración o interrupción del servicio público telefónico, de acceso a Internet y de televisión de pago.
- Que las compañías de televisión de pago no cambien, sustituyan o eliminen los canales sin previo aviso de al menos 20 días hábiles, caso en el cual deberán reemplazarlos por canales de similar calidad y contenido o realizar compensaciones.
- Recuperar el saldo no utilizado de su recarga de prepago por el sólo hecho de realizar una nueva recarga en un plazo menor a 180 días desde la última recarga,
- En el caso de los clientes de postpago, a recuperar si lo desea, el mismo número telefónico que tenía contratado, en un plazo de 2 años, contados desde la fecha de término de contrato, siempre y cuando, la causal no sea cuentas impagas, en dicho caso, el plazo es de 180 días.

SUS DERECHOS EN SERVICIOS BÁSICOS

¿Dónde recurrir en caso de reclamo y/o consultas?

- Reclamar ante la compañía en un plazo de 60 días hábiles, desde que toma conocimiento del hecho reclamado o desde la fecha de vencimiento de la cuenta, ya sea a través de la numeración telefónica especialmente habilitada para estos efectos, o a través de la página web de la compañía.
- Recibir respuesta de su reclamo en un plazo máximo de 5 días hábiles desde que éste se realizó. En caso de no obtener respuesta o estar disconforme con ésta, podrá insistir ante Subtel, dentro de un plazo de 30 días hábiles.
- Para hacer reclamos, dirigirse personalmente a las oficina de la SUBTEL, a través de la página web, o vía telefónica, llamando al 800 13 13 13