

Proyecto de ley, iniciado en Moción de los Honorables Senadores señor Kusanovic, señora Provoste y señores Calisto, Keitel y Trisotti, que establece nuevas obligaciones para las empresas distribuidoras de gas.

FUNDAMENTOS

La prestación de los servicios de gas exige compatibilizar dos objetivos esenciales: resguardar permanentemente la seguridad de las personas y garantizar una adecuada protección de los clientes y consumidores.

La legislación vigente establece una distribución de responsabilidades entre las empresas distribuidoras y los usuarios. En particular, los empalmes y medidores forman parte de la red de distribución y corresponde a la respectiva empresa mantenerlos en buen estado, revisarlos periódicamente y repararlos cuando sea necesario. Los costos asociados a estas actuaciones son de cargo de la distribuidora, salvo que se acredite que el daño fue ocasionado por culpa o dolo del cliente, consumidor o de un tercero. El desgaste natural producido por su uso regular es igualmente de responsabilidad de la empresa.

Sin embargo, resulta necesario reforzar estas reglas para que los clientes y consumidores puedan conocer con claridad qué obligaciones les corresponden y cuáles pertenecen a la empresa distribuidora, especialmente cuando se les requiere efectuar reparaciones, mantenciones o adecuaciones bajo la eventual suspensión del suministro.

La seguridad no puede transformarse en un mecanismo para trasladar al usuario costos que legalmente corresponden a la empresa, imponer determinados prestadores de servicios o exigir prestaciones que no estén contempladas en la normativa vigente.

Por ello, el proyecto fortalece los deberes de información y fundamentación técnica de las empresas distribuidoras, garantiza la libre elección de instaladores autorizados cuando la reparación corresponda al usuario y establece que toda suspensión por razones de seguridad deberá ser necesaria y encontrarse debidamente sustentada.

Al mismo tiempo, la iniciativa preserva íntegramente la posibilidad de adoptar medidas inmediatas cuando exista peligro para las personas o los bienes. De esta manera, se fortalece la protección de los consumidores sin disminuir los estándares de seguridad que deben regir la prestación de los servicios de gas.

IDEA MATRIZ

Fortalecer la protección de los clientes y consumidores de servicios de gas, delimitando las responsabilidades de mantenimiento y reparación, reforzando los deberes de información de las empresas distribuidoras y evitando cobros o suspensiones improcedentes, sin afectar las medidas necesarias para resguardar la seguridad de las personas y los bienes.

PROYECTO DE LEY

“Artículo único. - Introdúcense las siguientes modificaciones en el decreto con fuerza de ley N° 323, de 1931, del Ministerio del Interior, Ley de Servicios de Gas:

1. Agréganse, en el artículo 27, a continuación de su actual inciso segundo, los siguientes incisos:

“Toda suspensión del suministro fundada en condiciones que constituyan peligro para las personas o cosas deberá sustentarse en antecedentes técnicos objetivos y suficientes y limitarse a las medidas necesarias para hacer cesar dicho peligro.

Cuando el peligro permita razonablemente su subsanación sin suspensión inmediata del suministro, la empresa distribuidora deberá comunicar previamente al cliente o consumidor la deficiencia detectada y otorgarle un plazo razonable para corregirla, conforme a lo dispuesto en el artículo 28 quáter.

No procederá la suspensión del suministro fundada exclusivamente en:

1°. Deficiencias que recaigan sobre bienes cuya mantención o reparación sea de cargo de la empresa distribuidora, sin perjuicio de la suspensión estrictamente necesaria cuando tales deficiencias generen un peligro para las personas o cosas.

2°. La negativa del cliente o consumidor a contratar a un determinado instalador, empresa, contratista o proveedor.

3°. La negativa del cliente o consumidor a pagar revisiones, mantenciones, reparaciones o reemplazos que conforme a esta ley sean de cargo de la empresa distribuidora.

4°. La existencia de observaciones que no comprometan las condiciones de seguridad exigidas por la normativa vigente.

Cuando resulte indispensable suspender inmediatamente el suministro por existir peligro para las personas o cosas, la empresa distribuidora deberá entregar o poner a disposición del cliente o consumidor, tan pronto como sea posible, los antecedentes técnicos que fundamenten la

medida y las condiciones que deberán cumplirse para la reposición del servicio.”.

2. Agréganse, en el artículo 28, los siguientes incisos finales:

“Las obligaciones de mantención establecidas en este artículo son irrenunciables. Se tendrán por no escritas las estipulaciones contenidas en contratos, reglamentos particulares de servicio, condiciones generales de contratación o cualquier otro instrumento que trasladen al cliente o consumidor obligaciones o costos que, conforme a este artículo, correspondan a la empresa distribuidora.

La empresa distribuidora no podrá condicionar la continuidad del suministro al pago por el cliente o consumidor de la revisión, mantención, reparación o reemplazo de empalmes, medidores, reguladores de servicio, tanques y sus accesorios u otros bienes cuya mantención sea de cargo de aquélla conforme a este artículo.

Cuando la empresa atribuya al cliente, consumidor o a un tercero la destrucción o daño de alguno de dichos bienes, deberá comunicarle los antecedentes técnicos objetivos y suficientes que sustenten dicha imputación. El desgaste natural derivado del uso regular no dará lugar, en caso alguno, a cobro o reembolso de cargo del cliente o consumidor.”.

3. Incorpórase, a continuación del artículo 28, el siguiente Párrafo 1 bis:

“Párrafo 1 bis

De los derechos de los clientes y consumidores en las actuaciones técnicas

Artículo 28 bis.- Toda actuación de una empresa distribuidora relacionada con la inspección, revisión, mantención, reparación o reemplazo de instalaciones de gas, o con la eventual suspensión del suministro por razones de seguridad, deberá fundarse en antecedentes técnicos objetivos y sujetarse a criterios de seguridad, proporcionalidad, transparencia y continuidad del servicio.

Las medidas destinadas a resguardar la seguridad deberán limitarse a aquellas necesarias para prevenir o hacer cesar el riesgo detectado y deberán procurar la continuidad del suministro en cuanto ello sea compatible con la seguridad de las personas y los bienes.

Artículo 28 ter. - Todo cliente o consumidor tendrá derecho a:

- a) recibir información clara, suficiente, veraz y oportuna respecto de las deficiencias detectadas en una actuación técnica;
- b) conocer la instalación o elemento respecto del cual se formula la observación y si éste

forma parte de la red de distribución, de la instalación interior o corresponde a un artefacto de gas;

- c) conocer el fundamento técnico y normativo de la observación;
- d) conocer a quién corresponde legalmente la mantención, reparación o reemplazo del elemento observado y quién debe soportar su costo;
- e) obtener gratuitamente copia de los antecedentes técnicos que fundamenten una exigencia de reparación, adecuación o una suspensión del suministro;
- f) contratar libremente, cuando corresponda al cliente o consumidor efectuar la reparación, a cualquier instalador autorizado que cuente con la habilitación exigida por la normativa vigente, y
- g) ejercer los mecanismos de reclamación establecidos en la legislación vigente.

Los derechos establecidos en este artículo son irrenunciables.

Artículo 28 quáter. - Toda comunicación mediante la cual una empresa distribuidora requiera al cliente o consumidor la reparación, modificación o adecuación de una instalación, o le comunique una eventual suspensión del suministro por razones de seguridad, deberá indicar, a lo menos:

- a) la instalación o elemento observado;
- b) la deficiencia detectada;
- c) el fundamento técnico y normativo de la observación;
- d) la naturaleza del riesgo detectado;
- e) la persona a quien corresponde legalmente efectuar la reparación, modificación o adecuación;
- f) la persona a quien corresponde soportar su costo;
- g) el plazo para subsanar la deficiencia, cuando corresponda, y
- h) los mecanismos de reclamación establecidos en la legislación vigente.

La comunicación deberá distinguir expresamente entre los bienes que forman parte de la red de distribución, las instalaciones interiores y los artefactos de gas.

La omisión de información esencial que impida al cliente o consumidor conocer la deficiencia,

su responsabilidad o las medidas necesarias para subsanarla impedirá fundar en dicha comunicación una suspensión diferida del suministro. Lo anterior no obstará a la adopción inmediata de las medidas indispensables cuando exista peligro para las personas o las cosas, de conformidad con esta ley.

Artículo 28 quinquies.- Las empresas distribuidoras no podrán imponer ni condicionar la continuidad del suministro a la contratación, por parte del cliente o consumidor, de un determinado instalador, empresa, contratista o proveedor para ejecutar trabajos cuya contratación corresponda a aquél.

Asimismo, no podrán presentar como obligatoria la contratación de bienes o servicios que no sean exigidos por la ley, los reglamentos o las normas técnicas aplicables.

Se tendrán por no escritas las estipulaciones que contravengan lo dispuesto en este artículo.

Artículo 28 sexies.- Cuando corresponda al cliente o consumidor subsanar una deficiencia de la instalación interior, éste podrá hacerlo mediante cualquier instalador autorizado que cuente con la habilitación correspondiente.

La empresa distribuidora no podrá exigir al cliente o consumidor requisitos, certificaciones o actuaciones adicionales a las establecidas en las disposiciones legales, reglamentarias o técnicas aplicables.

Artículo 28 septies.- Las empresas distribuidoras deberán conservar por, a lo menos, cinco años los antecedentes técnicos que fundamenten una exigencia de reparación, modificación o adecuación y aquellos que hayan servido de fundamento a una suspensión del suministro por razones de seguridad.

El cliente o consumidor tendrá derecho a obtener gratuitamente copia de los antecedentes que se refieran a su servicio o instalación.

Artículo 28 octies.- Las empresas distribuidoras deberán mantener a disposición de sus clientes y consumidores información clara y fácilmente accesible acerca de:

- a) los bienes cuya mantención corresponde a la empresa distribuidora;
- b) las obligaciones que corresponden al propietario u operador de una instalación interior;
- c) las causales legales de suspensión del suministro por razones de seguridad, y
- d) los mecanismos de reclamación establecidos en la legislación vigente.

La información no podrá atribuir al cliente o consumidor obligaciones o costos que conforme a la ley correspondan a la empresa distribuidora.”.

4. Incorpórase, a continuación, el siguiente artículo 28 nonies:

“Artículo 28 nonies.- Constituirá infracción a esta ley:

- a) trasladar al cliente o consumidor obligaciones o costos que conforme a esta ley correspondan a la empresa distribuidora;
- b) efectuar cobros en contravención a lo dispuesto en el artículo 28;
- c) omitir de manera sustancial la información exigida por el artículo 28 quáter;
- d) suspender el suministro fuera de los casos autorizados por esta ley;
- e) condicionar la continuidad del suministro a la contratación de un determinado instalador, empresa, contratista o proveedor, o
- f) proporcionar información falsa o manifiestamente equívoca acerca de las obligaciones que correspondan al cliente o consumidor.

Las infracciones señaladas en este artículo serán sancionadas de conformidad con la ley N° 18.410, sin perjuicio de las demás responsabilidades que procedan conforme al ordenamiento jurídico.”.

Artículo transitorio. -Las empresas distribuidoras deberán adecuar sus contratos, reglamentos particulares de servicio, formularios y comunicaciones dirigidas a clientes y consumidores a las disposiciones de esta ley dentro del plazo de seis meses contado desde su publicación en el Diario Oficial.

Desde la entrada en vigencia de esta ley no producirán efecto las estipulaciones que atribuyan al cliente o consumidor obligaciones o costos que conforme al decreto con fuerza de ley N° 323, de 1931, del Ministerio del Interior, correspondan a la empresa distribuidora.

Las disposiciones reglamentarias vigentes continuarán aplicándose en todo aquello que no sea incompatible con esta ley.”.