

**PROYECTO DE ACUERDO POR EL CUAL SE SOLICITA AL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA, TENER A BIEN INSTAR A LA DIRECTORA DEL SERVICIO NACIONAL DE MENORES Y DIRECTOR DE AGENCIA NACIONAL DE INTELIGENCIA, DEJAR SIN EFECTO CONVENIO DE COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN SUSCRITO ENTRE AMBOS ÓRGANOS POR AFECTAR GARANTÍAS FUNDAMENTALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DEPENDIENTES DEL SENAME.**

1.- Con fecha 21 de febrero, a través de la resolución exenta 601 del SENAME, se suscribió un convenio de colaboración entre la Agencia Nacional de Inteligencia (ANI) y el Servicio Nacional de Menores (SENAME). Este instrumento estaría fundado, en el principio de coordinación que debe existir entre los órganos públicos, en la facultad que posee la ANI para requerir información a todos los órganos del estado sin distinción, conforme señala el artículo 8 letra e) de la ley 19.974, y en la necesidad de medidas que “permita una acción preventiva y eficaz ante las nuevas amenazas de seguridad interna y externa” <sup>1</sup>

2.- En lo medular el referido convenio está enderezado, conforme señala la cláusula tercera literal a), a *“facilitar a la ANI, el acceso a información que posee el SENAME que es relevante y pertinente para producir inteligencia y efectuar apreciaciones globales y sectoriales según facultades que la ley ha otorgado a la ANI”*<sup>2</sup>.

3.- Al respecto es necesario recordar que los órganos del estado están sujetos, como fundamento de su actuar y como límite del mismo, a la constitución y la ley (principio de legalidad), conforme prescribe el artículo 6 de la CPR y el artículo 2 de la LOCBGAE.

---

<sup>1</sup> Considerando 4º, Resolución exenta 601 de 21 de febrero de 2020 del Sename

<sup>2</sup> Disponible en: <https://www.biobiochile.cl/especial/reportajes/2020/04/21/el-desconocido-convenio-que-permite-traspasar-datos-sensibles-del-sename-a-la-ani.shtml>

4.-En efecto, el artículo 1 del DL 2465 que crea el Servicio Nacional de Menores, prescribe que la función principal del Servicio, es ser el *“encargado de contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de los mismos y a la reinserción social de adolescentes que han infringido la ley penal, de conformidad al artículo 2º de esta ley.”* De la norma precitada, se desprende claramente que las líneas del acción del SENAME deben estar direccionadas hacia el favorecimiento de una mejor vida de los NNA a través del respeto de sus garantías, es por ello que el referido convenio excede con creces las atribuciones que la ley le ha dado, por el contrario, se tensiona el derecho de los NNA a su privacidad y protección de datos personales que le conciernen, sin que pueda vislumbrarse como el señalado instrumento protege o promueve dichos derechos.

5.- Por otra parte, la ley 19.974 sobre el Sistema de Inteligencia del Estado y crea la Agencia Nacional de Inteligencia, establece en su artículo 4 que *“El Sistema de Inteligencia del Estado, en adelante el Sistema, es el conjunto de organismos de inteligencia, independientes entre sí, funcionalmente coordinados, que dirigen y ejecutan actividades específicas de inteligencia y contrainteligencia, para asesorar al Presidente de la República y a los diversos niveles superiores de conducción del Estado, con el objetivo de proteger la soberanía nacional y preservar el orden constitucional, y que, además, formulan apreciaciones de inteligencia útiles para la consecución de los objetivos nacionales”*. De este modo, las atribuciones del sistema de inteligencia están, básicamente, dirigidas a la protección de la soberanía nacional, y la lucha contra el terrorismo, es por ello que no es posible realizar una conexión o vínculo entre dichos objetivos y el acceso a información personal concerniente a NNA dependientes del SENAME. Más aún, el convenio fue suscrito en las vísperas de lo que se suponía un recrudescimiento del denominado “estadillo social”, cuestión que no hace otra cosa que estigmatizar y criminalizar a NNA expuestos a una alta vulnerabilidad.

6.- Conforme a lo anterior, el referido convenio, constituye una cesión “indefinida” de información que le concierne a los niños, niñas y adolescentes bajo protección del SENAME, que como ha reafirmado el presidente del Consejo para la Transparencia, **“constituyen datos personales y sensibles, por cuanto sus titulares son los niños, niñas y adolescentes que tiene a su cuidado y resguardo”**.<sup>3</sup> Esto significa, que los datos personales de NNA, son espacialmente sensibles **“por cuanto éstos pueden ser menos conscientes de los riesgos, consecuencias, garantías y derechos concernientes al tratamiento de los mismos”**, más aún **“si consideramos la circunstancia de que se trata de menores de edad que se encuentran en condiciones de especial vulnerabilidad”**<sup>4</sup>.

7.- Por consiguiente, se trata de una acción que; a) excede la órbita de atribuciones propias del SENAME y de la ANI, b) orientada a realizar un tratamiento de datos, en el marco de una norma infralegal (resolución) que no constituye fuente de licitud para el tratamiento, c) con ausencia de estándares de seguridad, y; d) todo lo cual redundaría en afectación de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (lo que en doctrina se conoce como derechos ARCO), desconociéndose así, el derecho a la privacidad y a la autodeterminación informativa que asiste a los NNA.

8.- En efecto, tanto el derecho a la vida privada y la honra, como a la protección de datos personales se encumbran en los más altos de nuestro ordenamiento, de modo que su afectación o límite, sólo puede materializarse a través de la ley, y ni aún en este caso puede afectarse el contenido esencial de la misma. Así las cosas, la referida resolución que contiene el convenio de colaboración, adolece de un evidente vicio de constitucionalidad y legalidad, toda vez que se opone a lo dispuesto en el artículo 19 nº 4 de la CPR que consagra el derecho a la protección

---

<sup>3</sup> Disponible en: <https://www.consejotransparencia.cl/cplt-el-convenio-entre-sename-y-la-agencia-nacional-de-inteligencia-no-se-ajusta-a-la-garantia-constitucional-de-proteccion-de-datos-en-ninos-ninas-y-adolescentes/>

<sup>4</sup> Disponible en: <https://www.consejotransparencia.cl/cplt-el-convenio-entre-sename-y-la-agencia-nacional-de-inteligencia-no-se-ajusta-a-la-garantia-constitucional-de-proteccion-de-datos-en-ninos-ninas-y-adolescentes/>

de la vida privada, a la honra de la persona y de su familia y el derecho a la protección de datos personales (incorporada a la CPR a través de la ley 21.096) y la ley 19.628 sobre protección de la vida privada.

9.- A mayor abundamiento, debe observarse que el convenio está referido a datos sensibles de NNA, que están en una especial situación de vulnerabilidad, que en su mayoría se trata de NNA, que han sido víctimas de abusos, violencia, y vejámenes de toda índole y que demandan del SENAME, y en general, de todos los actores sociales, atención, protección y consideración. Suponer que, el tratamiento de información de NNA dependientes del servicio, puede arrojar información útil o conducente a mejorar las labores de inteligencia del estado, constituye, por una parte, una medida desproporcionada y por otra, una “estigmatización” improcedente, reñida con los estándares de protección que la comunidad internacional exige a la hora de proteger a nuestros NNA, máxime cuando están en condiciones de alto riesgo social, pobreza y abandono.

10.- Cualquier medida que el SENAME adopte, debe tener como norte el “*interés superior*” de los NNA. En efecto, el artículo 3 literal 1 de la Convención sobre los Derechos del Niño<sup>5</sup>, señala que *en todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, **una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño***”. Aún más, el artículo 16 señala de la convención indica que; “1. **Ningún niño será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada**, su familia, su domicilio o su correspondencia ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación. 2. El niño tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o ataques.”. Lo anterior es refrendado por la Observación General del Comité de los Derecho del Niño nº 20 en su considerando 46, al decir que :

---

<sup>5</sup> Disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/crc.aspx>

“46. El derecho a la privacidad adquiere una importancia creciente durante la adolescencia. El Comité ha expresado reiteradamente su preocupación por la violación de la privacidad en ámbitos como el asesoramiento médico confidencial, el espacio reservado en las instituciones para los adolescentes y sus pertenencias, la correspondencia y otras comunicaciones en la familia o en otras instituciones de cuidado, y la exposición pública de los implicados en procesos penales. **El derecho a la privacidad autoriza también al adolescente a acceder a los registros que contengan información que le afecte y que se encuentren bajo la custodia de los servicios educativos, sanitarios, de cuidado infantil y de protección, así como de los sistemas de justicia.** Esa información solo debe ser accesible con sujeción a las salvaguardias del debido proceso y para los titulares legales del derecho a recibirla y utilizarla. Los Estados deben dialogar con los adolescentes para precisar en qué ámbitos se ha invadido su privacidad, entre otros ámbitos en su interacción personal con el entorno digital y en el uso de la información por parte de entidades comerciales o de otra índole. Los Estados deberían también adoptar todas las medidas adecuadas para intensificar y garantizar el carácter confidencial de la información y el respeto a la privacidad de los adolescentes, de modo conforme a su desarrollo evolutivo”<sup>6</sup>

11.- Finalmente, es necesario recordar que en el programa de gobierno de la actual administración se ha señalado que “Los niños son la base y el futuro de nuestro país y deberían siempre ser prioritarios en la atención del Estado y la sociedad”<sup>7</sup>, es por esta razón, que el Convenio de colaboración suscrito entre SENAME y ANI, como se ha dicho, se aparta de una adecuada protección, y promoción de los derechos de los NNA.

---

<sup>6</sup> CRC/C/GC/20. Disponible en: [https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRC%2fC%2fGC%2f20&Lang=es](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRC%2fC%2fGC%2f20&Lang=es)

<sup>7</sup> Disponible en: <http://www.sebastianpinera.cl/images/programa-SP.pdf>

Por lo anteriormente expuesto, es que las y los H. Senadoras y Senadores que suscriben, acuerdan:

Solicitar al Presidente de la República, tenga a bien, instar a la Directora del Sename y Director de la ANI, a ejercer su potestad invalidatoria y dejar sin efecto, la Resolución Exenta 601 de 21 de febrero de 2020 que contiene el convenio de colaboración suscrito entre ambas reparticiones, a fin de resguardar debidamente la privacidad y protección de datos personales de los NNA dependientes del SENAME.

## **PROYECTO DE LEY QUE ESTABLECE NORMAS PARA EL COBRO DE CRÉDITOS SOCIALES DERIVADOS DEL SISTEMA "INTERCAJA" DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR.**

### **Antecedentes**

De acuerdo con la ley N°18.833, las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, (en adelante, "Cajas de Compensación" o "C.C.A.F.") son entidades de previsión social, constituidas como corporaciones de derecho privado, sin fines de lucro y cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social (artículo 1°); entre sus funciones destaca la de administrar, respecto de los trabajadores afiliados, el régimen de prestaciones de crédito social, el régimen de prestaciones adicionales y el régimen de prestaciones complementarias que se establezcan en conformidad a dicho cuerpo normativo.

Pues bien, en relación al régimen de prestaciones de crédito social, las Cajas de Compensación utilizan un sistema integrado de recaudación, denominado "Intercajas". Este sistema opera a través de un mandato de las Cajas firmantes, que faculta al Sistema Nacional de Comunicación Financiera (en adelante, "SINACOFI") para gestionar la información y recaudación de aquellos créditos tomados por ex afiliados a ellas; sistema que se funda en un acuerdo entre las C.C.A.F., consistente en que la Caja de actual afiliación debe informar y descontar las deudas que los afiliados mantengan vigentes con aquellas Cajas donde originalmente solicitaron los créditos, para luego remeznar dichas recaudaciones a estas últimas.

En relación a la facultad de Intercajas para efectuar los descuentos, el artículo 22° de la ley N° 18.833, en su inciso primero, establece "Lo adeudado por prestaciones de crédito social a una Caja de Compensación por un trabajador afiliado, deberá ser deducido de la remuneración por la entidad empleadora afiliada, retenido y remesado a la Caja acreedora, y se registrará por las mismas normas de pago y de cobro que las cotizaciones previsionales." Por ende, es una obligación de orden legal que la entidad empleadora efectúe el descuento de la cuota mensual del crédito social.

En consecuencia, la recaudación que se efectúa a través de Intercajas, en nombre de las respectivas C.C.A.F. acreedoras de crédito social, se funda en la protección del Fondo Social y se encuentra ajustada al marco normativo legal.

Sin embargo, de acuerdo a la jurisprudencia de la Superintendencia de Seguridad Social (entre otros, Dictamen N°4.778-2018) y de nuestros tribunales superiores de justicia (SCS Rol N°29.241-2019, de 4 de marzo de 2020 y SCA de Copiapó Rol N°3-2020, de 12 de febrero de 2020, entre otros) se ha observado una irregular aplicación del sistema

intercajas por el transcurso del tiempo. Así, luego de años sin que las C.C.A.F. procedan a descontar lo adeudado por prestaciones de crédito fiscal (en algunos casos luego de 5 o 6 años), comienzan a verificarse descuentos sin que medie aviso alguno (cobro extrajudicial) o sin que se inicie el respectivo procedimiento ejecutivo.

En el primer caso, la Superintendencia de Seguridad Social mediante Dictamen N°4.778-2018 (entre otros), refiriéndose a su Circular N°2052, de 2003, que regula la cobranza de créditos morosos, señaló que las C.C.A.F. deben realizar siempre a lo menos una gestión útil de cobranza extrajudicial, sin cargo para el deudor, cuyo fin sea el debido y oportuno conocimiento del deudor sobre la mora o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, dentro de los primeros 15 días siguientes a aquel en que el empleador, entidad pagadora de la pensión o el trabajador independiente debía enterar la cuota correspondiente, enviando carta de cobranza al deudor principal y, si procede, copia a sus avales. Dicha carta y su copia deberán ser remitidas a los domicilios particulares del deudor principal y avales.

Por su parte, la cobranza judicial deberá iniciarse no más allá del sexto mes de morosidad, a menos que el Gerente General basado en razones fundadas y de acuerdo con las pautas generales definidas por el Directorio de la C.C.A.F, estime inconveniente iniciar acciones judiciales dentro del plazo antes establecido.

En el segundo caso, la Excma. Corte Suprema ha sostenido lo siguiente:

*".....debe concluirse que la recurrida ha actuado de manera caprichosa e injustificada al revivir y forzar de manera unilateral un beneficio que el artículo 22 de la Ley N° 18.833 concede a las Cajas de Compensación para cobrar oportunamente los créditos sociales que otorgan. Tal beneficio, en la especie, resultaba improcedente, considerando el extenso lapso (prácticamente cinco años) que alcanzó a transcurrir primero entre junio de 2014 y junio de 2019, además de los cuatro años y medio que habían alcanzado a transcurrir previamente entre julio de 2009 y febrero de 2014 sin que se hubieren llevado a cabo por la acreedora acciones tendientes a cobrar el crédito; con lo que su actual decisión de requerir el pago a través de esa vía especial deviene en antojadiza, sin perjuicio de su derecho para perseguir la obligación por los medios legales ordinarios."(SCS Rol N°29.241-2019, de 4 de marzo de 2020, considerando 4°).*

*".....la conducta de las recurridas aparece como arbitraria, toda vez que ha sido asentado fehacientemente que la obligación de tracto sucesivo se encuentra impaga desde la cuota N°19, vencida en septiembre de 2009, esto es,*

*82 meses antes del inicio de los descuentos controvertidos, sin que en el tiempo intermedio la recurrida haya ejecutado acción alguna que resultare mínimamente eficaz para perseguir su cumplimiento, reviviendo y forzando de manera unilateral un beneficio que la ley contempla para un cobro oportuno, por lo que el acto cuestionado resulta antojadizo, caprichoso y carente de razón, privando al recurrente de su derecho de propiedad sobre parte de la retribución económica obtenida con motivo de su actividad laboral que desempeña, derecho que se encuentra amparado en lo dispuesto en el numeral 24 del artículo 19 de la Carta Fundamental."(SCS Rol N°37.889-2017, de 6 de noviembre de 2017, considerando 4°).*

En consecuencia, de acuerdo con lo sostenido tanto por la Superintendencia de Seguridad Social, como por la jurisprudencia de la Excma. Corte Suprema, el cobro de las prestaciones por crédito social por parte de las C.C.A.F luego de un largo lapso sin efectuar gestiones de cobro extrajudicial o iniciar un procedimiento ejecutivo resulta arbitrario e ilegal, lo que, a nuestro juicio, es fundamento suficiente para la modificación legal que se propone.

En razón de lo expuesto anteriormente, es que venimos en proponer el presente proyecto de ley que tiene por objeto, por una parte, establecer un sistema de aviso por la mora en el pago de prestaciones de crédito social (cobro extrajudicial) y, por otra parte, fijar expresamente que la normativa para su cobro se rige por las reglas generales relativas a la prescripción.

## PROYECTO DE LEY

**Artículo Único:** Agregase dos nuevos incisos segundo y tercero al artículo 22 de la ley N°18.833, que establece un nuevo estatuto general para las cajas de compensación de asignación familiar (C.C.A.F), sustitutivo del actual contenido en el decreto con fuerza de ley N°42, de 1978, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, pasando el actual segundo a ser tercero y así sucesivamente, en los siguientes términos:

"Las cajas de compensación deberán realizar siempre a lo menos una gestión útil de cobranza extrajudicial, sin cargo para el deudor, cuyo fin sea el debido y oportuno conocimiento del deudor sobre la mora o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, dentro de los primeros quince días siguientes a aquel en que el empleador, entidad pagadora de la pensión o el trabajador independiente debía enterar la cuota

correspondiente, enviando carta de cobranza al deudor principal y, si procede, copia a sus avales. Dicha carta y su copia deberán ser remitidas a los domicilios particulares del deudor principal y avales.

La prescripción que extingue las acciones para el cobro de prestaciones de crédito social, multas, reajustes e intereses, se regirá por las reglas generales.”

**PROYECTO DE LEY QUE SUSPENDE EL CORTE DE SERVICIOS BÁSICOS POR NO PAGO EN VIRTUD DE LA CRISIS ORIGINADA POR EL CORONAVIRUS**

**BOLETINES N°s 13.315-08, 13.417-03 y 13.438-03**

|                  |                                                                                                            |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha de ingreso | : 13.315-08: 18 de marzo de 2020.<br>: 13.417-03: 8 de abril de 2020.<br>: 13.438-03: 15 de abril de 2020. |
| Cámara de Origen | : Senado                                                                                                   |
| Iniciativa       | : Mociones                                                                                                 |
| Etapas           | : Primer trámite<br>: Discusión en general                                                                 |
| Urgencia         | : Sin urgencia                                                                                             |

El texto propuesto por la Comisión de Economía del Senado - aprobado en sesión del día 22 de abril - surge como consecuencia de la fusión de tres mociones patrocinadas por los Senadores señora Ximena Rincón y señores Carlos Bianchi, Guido Girardi, Alejandro Navarro y Rabindranath Quinteros (boletín N°13.315-08), señora Yasna Provoste y señores Carlos Bianchi, Guido Girardi, Alejandro Guillier, Alejandro Navarro (boletín N°13.417-03), y Álvaro Elizalde y Rabindranath Quinteros (boletín N°13.438-03).

**OBJETIVO DEL PROYECTO**

La presente iniciativa busca suspender el corte de servicios básicos por no pago en virtud de la crisis originada por el coronavirus.

**QUÓRUM**

Esta iniciativa sólo contiene materias de ley ordinaria, por lo que requiere del voto favorable de la mayoría simple de las y los senadores presentes.

**CONTENIDO**

El presente proyecto de ley incluye a los siguientes servicios:

**1.- Servicios sanitarios:** De acuerdo con el numeral 1 del artículo 1° de la Ley General de Servicios Sanitarios se refiere a la producción y distribución de agua potable y recolección y disposición de aguas servidas;

2.- Empresas y cooperativas de distribución eléctrica;

3.- Empresas de distribución de gas de red:

4.- Proveedores de telefonía fija y móvil e internet (proveedores de servicios de telecomunicaciones).

#### I.- RESPECTO DE LOS SERVICIOS DE AGUA, ELECTRICIDAD Y GAS.

|                                                       |                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vigencia de la suspensión de corte                    | : 90 días desde la publicación de la ley.                                                                                                                                                        |
| Beneficiarios:                                        | : Usuarios residenciales, hospitales, cárceles, hogares de menores en riesgo social, abandono o compromiso delictual, bomberos, organizaciones sin fines de lucro y microempresas <sup>1</sup> . |
| Plazo desde que se computa la deuda                   | : Opera para las deudas contraídas con las referidas empresas entre los 30 días previos y hasta los 90 días posteriores a la publicación de esta ley.                                            |
| ¿Cómo se paga la deuda que se genere en este período? | : Se prorratarán en hasta 12 cuotas mensuales iguales y sucesivas, a partir de la facturación siguiente al término de este último plazo (los 90 días).                                           |
| ¿Se devengan multas e intereses?                      | De acuerdo con lo dispuesto por el inciso segundo del proyecto a dicho prorrqueo no podrán incorporarse multas ni intereses.                                                                     |
|                                                       |                                                                                                                                                                                                  |

<sup>1</sup> El proyecto señala que debe entender por microempresa lo que a su respecto establece la Ley N°20.416. Pues bien, el artículo 2° de dicha normativa dispone que "Son microempresas aquellas empresas cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro no hayan superado las **2.400 unidades de fomento** en el último año calendario", es decir, hasta **\$68.848.800.-** pesos (con el valor de la UF al 29 de abril a \$28.687.- pesos).

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Se pueden incorporar deudas previas? | : Sí, el inciso tercero del proyecto dispone que, a elección del usuario final activo, el prorrateo podrá incluir deudas generadas antes de las deudas contraídas durante la pandemia, hasta el monto de 10 UF para las empresas distribuidoras y cooperativas de electricidad; y de hasta un monto de 5 UF para las empresas de servicios sanitarios y de distribución de gas de red, en las mismas condiciones. |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## II. RESPECTO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

|                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beneficio                                                                       | : <b>Plan básico solidario de conectividad</b> , por un plazo máximo de 3 meses: El proveedor de servicios de telecomunicaciones deberá permitir, sin costo para el usuario, el acceso a prestaciones de servicios que permitan mantener conectividad telefónica y de servicios de transmisión de datos permanente. |
| <b>Contenido del Plan básico solidario de conectividad por tipo de servicio</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.- Internet Fijo                                                               | : Dispondrán mensualmente de acceso sin límites máximos de descarga, con una velocidad máxima de 4 mbps.                                                                                                                                                                                                            |
| 2.- Internet móvil con contrato                                                 | : Dispondrán mensualmente de 50 sms, 300 minutos para llamadas y acceso a Internet sin límites máximos de descarga con una velocidad máxima de 512 kbps.                                                                                                                                                            |
| 3.- Clientes de servicio móvil sin contrato                                     | : Dispondrán mensualmente de 100 sms mensuales y acceso a Internet sin límites                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | máximos de descarga con una velocidad máxima de 512 kbps <sup>2</sup> .                                                                                                                                                                                                 |
| Vigencia del beneficio           | : 90 días desde la publicación de la ley.                                                                                                                                                                                                                               |
| Beneficiarios:                   | : Clientes con contrato y prepago.                                                                                                                                                                                                                                      |
| Empresas exceptuadas de esta ley | : Los proveedores de acceso a Internet que a la fecha de publicación de la ley cuenten con menos de 12.000 clientes.<br>Estas empresas podrán adoptar medidas distintas para auxiliar a sus clientes que así lo soliciten, las que deberán publicar en sus páginas web. |

### III. REQUISITOS COMUNES PARA OPTAR A LA SUSPENSIÓN DE CORTE DE SUMINISTRO DE SERVICIOS SANITARIOS, ELECTRICIDAD, GAS Y TELECOMUNICACIONES.

Sólo podrán acogerse a lo dispuesto anteriormente, los usuarios finales que cumplan con, a lo menos, uno de los siguientes requisitos:

- a) Encontrarse dentro del 40% de vulnerabilidad, de conformidad al Registro Social de Hogares;
- b) Tener, de acuerdo con la ley N°19.828, que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor, la calidad de adulto mayor (toda persona que haya cumplido 60 años de acuerdo a su artículo 1°);
- c) Estar percibiendo las prestaciones de la ley N°19.728, que establece un seguro de desempleo;
- d) Estar acogido a alguna de las causales de la ley N° 21.227, que faculta el acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la ley N° 19.728, en circunstancias excepcionales, ya sea por la suspensión de la relación laboral o por la celebración de un pacto de reducción temporal de jornada; o
- e) Ser trabajador independiente no comprendido en alguna de las categorías anteriores, y expresar, mediante declaración jurada simple, que está siendo

---

<sup>2</sup> Respecto de éstos, el beneficio será otorgado a usuarios activos que, para estos efectos, se identifiquen asociando su RUT a un número telefónico determinado, al cual se le asignarán las condiciones de servicio antes establecidas. La obligación de la empresa se entenderá cumplida al otorgar las condiciones de servicio a un número por beneficiario.

afectado por una disminución significativa de ingresos que justifica el acceso a los beneficios. La utilización maliciosa de la declaración se sancionará de conformidad al artículo 210 del Código Penal<sup>3</sup>;

- f) En el caso de los servicios prestados por empresas sanitarias, los beneficiarios deberán, además, acreditar un consumo, durante el mes de marzo de 2020, igual o inferior a 12 metros cúbicos de agua. Los usuarios que superen dicho límite podrán requerir su incremento a la empresa sanitaria, lo que no podrá ser denegado sin causa justificada. Los beneficiarios no deberán superar el señalado consumo mensual o su incremento, en su caso, para preservar el beneficio.

Sobre esta norma es necesario tener presente que la H. Senadora Órdenes (y el Senador Elizalde) voto en contra del límite de consumo de metros cúbicos de agua puesto que, a su juicio, dicho límite debía ser 15 y no 12 como propuso el Gobierno (originalmente sólo se proponía 10).

La postura de la Senadora es coherente con el denominado “Subsidio de consumo de agua potable”, beneficio vigente en la actualidad y que, en el caso de hogares pertenecientes al subsistema Chile Seguridades y Oportunidades, subsidia el 100% del valor de la cuenta de los servicios para un consumo máximo de 15 metros cúbicos mensuales<sup>4</sup>. En el caso de los hogares fuera de este programa, el Estado financia entre un 25% y un 85% de los primeros 15 metros cúbicos de agua potable, y servicio de alcantarillado y aguas servidas.

- g) Sin perjuicio de lo anterior, los usuarios finales no comprendidos en los requisitos precedentes, que acrediten estar imposibilitados de dar cumplimiento a las obligaciones de pago que han contraído con la respectiva empresa prestadora, podrán solicitar acogerse a la postergación y prorratio de los pagos, tratándose de las empresas indicadas en el inciso segundo; o la incorporación al plan básico solidario de conectividad, tratándose de las empresas indicadas en el inciso tercero. La negativa de la empresa prestadora podrá ser objeto de reclamo ante la superintendencia u organismo fiscalizador respectivo, y se sujetará a la normativa sectorial que corresponda.

#### **IV. OTRAS MATERIAS REGULADAS.**

- a) **Plataforma Web y atención telefónica:** Las empresas proveedoras de los servicios de agua, electricidad, gas e internet, deberán establecer, dentro de los 5 días siguientes a

---

<sup>3</sup> Artículo 210 del Código Penal: “El que ante la autoridad o sus agentes perjurare o diere falso testimonio en materia que no sea contenciosa, sufrirá las penas de presidio menor en sus grados mínimo a medio (61 a 301 días) y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales”.

<sup>4</sup> Información disponible en: <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/51314-subsidio-al-pago-de-consumo-de-agua-potable-y-servicio-de-alcantarillado>

la publicación de esta ley, una plataforma de atención al cliente, por internet y telefonía, que permita formular las solicitudes para acceder a los beneficios que establece esta ley;

**b) Procedimiento para optar a los beneficios:**

- En cualquiera de los casos previstos en esta ley, las empresas prestadoras deberán resolver las solicitudes efectuadas por los interesados, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su formulación;
- La respuesta de la correspondiente empresa prestadora deberá ser comunicada al solicitante por medio de correo electrónico o mensaje de texto, dentro del señalado plazo;
- En caso de que la respuesta fuese negativa, la empresa deberá mencionar y justificar las razones del rechazo.

Del mismo modo, las empresas:

- Deberán informar sus resoluciones a la superintendencia u organismo fiscalizador respectivo; y
  - Mensualmente, deberán publicar en su página web el número y porcentaje de solicitudes aceptadas y rechazadas, conforme a lo establecido en el inciso anterior.
- c) Denuncias:** Las denuncias de infracciones a los preceptos de esta ley deberán ser tratadas, por parte de las superintendencias u organismos fiscalizadores respectivos, como reclamos, de acuerdo con la normativa vigente. Asimismo, las infracciones a lo dispuesto en la presente ley serán sancionadas de conformidad a la normativa sectorial respectiva;
- d)** Por el plazo de 90 días contado desde la publicación de esta ley, y de manera excepcional, el pago de las cooperativas eléctricas a las empresas generadoras y transmisoras podrá ser realizado en cuotas, en el mismo número de meses en que se prorratearán las cuentas de sus beneficiarios, sin multas ni intereses.

## COMENTARIOS

- El ex Subsecretario de Obras Públicas y ex Superintendente, Juan Eduardo Saldivia, señaló que en cuanto a la suspensión del corte de servicios sanitarios se debería preferir en el futuro extender beneficios como el "Subsidio de consumo del agua potable", debido a que, si las sanitarias no perciben ingresos, no podrían ejecutar las inversiones a que están obligados (por la ley, por los órganos reguladores o por sus propios programas de desarrollo).

- El Centro Tecnológico Kipus de la Universidad de Talca<sup>5</sup> (expertos en eficiencia energética) realizó una simulación de aumento de gasto de servicios básicos para una familia compuesta por cuatro personas, en "tele-obligaciones" (2 adultos que trabajan y 2 niños que estudian), cohabitando en una casa de un piso que cuenta con 1 baño, 2 dormitorios, 1 cocina, 1 sala de estar y 1 comedor, concluyendo lo siguiente:
  - a) Calcularon en 17% el aumento de energía eléctrica, tanto para mayo como para junio, comparado con esos mismos meses en situación de normalidad, lo que equivale a un promedio de \$3.500 más por mes. Según explicaron, esta alza se debe principalmente al mayor uso de los equipos como televisión y computadores, así como también la mayor cantidad de horas iluminando la casa, muchas veces incluso cuando no les estamos usando.
  - b) Respecto al gasto en calefacción y uso de agua caliente, consideraron para la simulación el gas licuado, y el aumento también fluctúa entre 15% y 17% en mayo y junio comparado con estos mismos meses con sus habitantes fuera de casa durante el día. A nivel monetario esto es entre \$5 mil y \$6 mil más por este ítem.
  - c) Medidas similares a la que promueve el presente proyecto han adoptado<sup>6</sup> otras naciones alrededor del mundo; tales son los casos de El Salvador, Costa Rica, Panamá, Colombia, Venezuela, Bolivia, Puerto Rico, en América Latina y Francia<sup>7</sup> en Europa.

---

<sup>5</sup> Información disponible en: <https://www.emol.com/noticias/Economia/2020/04/28/984448/alza-cuentas-de-luz-cuarentenas.html>

<sup>6</sup> Información disponible en: [https://www.cnnchile.com/coronavirus/medidas-america-latina-crisis-economica-covid19\\_20200326/](https://www.cnnchile.com/coronavirus/medidas-america-latina-crisis-economica-covid19_20200326/)

<sup>7</sup> Información disponible en: <https://byzness.elperiodico.com/es/macro/20200323/coronavirus-globa-medidas-economicas-paises-afectados-7901058>