Modifica el Decreto con Fuerza de Ley N° 4/20018, de 2007, de Economía, estableciendo la obligación de empresas que prestan servicios básicos, de contar con servicio de atención telefónica gratuita
Boletín N° 8382-03

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE LEY.

Nadie podría desconocer que, en las últimas décadas, se ha avanzado de manera importante en crear y fortalecer, mediante distintos instrumentos, diversos resguardos para las personas que padecen grados de vulneración de sus derechos como consumidores de productos o usuarios de servicios, por parte de empresas que ejercen actividades económicas de diversa índole, sean éstas comerciales, financieras, de servicios, entre otras.

Nuestro país y sus ciudadanos, sin embargo, de tanto en tanto, son objeto de continuos eventos de vulneración de sus derechos, por parte de empresas que, con mayor, menor o ninguna responsabilidad, incurren en diversos grados de afectación de los mismos, incidiendo negativamente en el resguardo de la condición de consumidores de productos o usuarios de servicios, en mayor o menor intensidad. Ante ello, la tarea nuestra, como Parlamentarios, y del Ejecutivo, por cierto, es perseverar en la detección de aquellos problemas y afectaciones, generando cada día, la necesaria y consecuente normativa encaminada a conseguir que todos y cada uno de nuestros compatriotas, sea beneficiado con mejoras en cuanto a la calidad de los servicios que reciben por parte de empresas de servicios, favoreciendo con ello, la plena integración e identificación de la ciudadanía, con un Estado que vela por el debido respeto de la condición de usuario o consumidor de las personas, que no es más que respetar y cuidar a la persona misma, como miembro integrante de nuestra Nación, procurando avanzar hacia niveles de mayor desarrollo social y cultural, y de protección del Estado a sus ciudadanos.

Es un imperativo permanente del Estado, ante lo dicho, el fijar reglas que aumenten la satisfacción del usuario en el uso de determinadas prestaciones que entregan personas jurídicas que realizan sus actividades económicas con un legítimo interés de lucro, las que, en razón de ello, y por desarrollarlas de un modo muchas veces monopólico, han adquirido un rol preponderante en la satisfacción de estas necesidades, que la hace merecedora de responder de un modo óptimo, en el cumplimiento de sus obligaciones, como es la entrega de un servicio sobre la base del cumplimiento de principios como la oportuna y veraz información, con calidad en su ejecución y seguridad en la prestación del servicio en particular que otorga.

Sin duda, y adentrándonos hacia el objetivo de este proyecto de ley, cuando estos servicios se prestan por empresas en áreas que son de especial sensibilidad para los usuarios, como son aquellas que satisfacen necesidades indispensables para el desarrollo de una mínima calidad de vida, como son la obtención de servicios sanitarios, de luz eléctrica, de gas, de comunicación, de recolección de basura, de libre y segura circulación a través de nuestras

carreteras, entre otras, la necesidad de que estos servicios se presten de manera continua e ininterrumpida, es una responsabilidad que debe ser asumida por el Estado en un mayor grado, en el sentido siguiente: al entregarle el Estado a particulares, la prestación de una actividad que satisface una necesidad pública, será el aparato estatal el que deberá velar porque estos servicios se brinden, cada día, de un modo más satisfactorio, debiendo establecer mecanismos idóneos para los usuarios, para reclamar, al menos, cuando estos servicios y ante una emergencia, no satisfagan la necesidad pública delegada, sea de modo imputable o no, al actuar de la empresa prestadora o concesionaria del servicio.

Desde otra perspectiva, somos testigos cada cierto tiempo, de los embates de la naturaleza que afectan a nuestro país, siendo aquellos episodios de mayor o menor magnitud, provenientes de temporales, sismos, o eventos de diverso tipo, que arrojan, dentro de otras consecuencias, la caída de servicios básicos o la interrupción de carreteras. Más allá que aquellas consecuencias se produzcan por caso fortuito o fuerza mayor, y puedan provenir de la naturaleza o de la mano del hombre, estos episodios afectan técnicamente la normal y continua prestación de aquellos servicios, debiendo asumir la responsabilidad las empresas prestadoras, en cuanto a la pronta reposición del funcionamiento de estas prestaciones, correspondiendo exigir que los restablecimientos sean eficientes y expeditos, sin perjuicio de las compensaciones a que haya lugar. El objetivo de este proyecto, apunta en dirección a resguardar el debido respeto que como usuario, tienen las personas ante eventos de este tipo, sean por causa fortuita o de responsabilidad de la empresa de que se trate. A mayor abundamiento, no es menos cierto, que muchos de estos servicios, cuando se suspenden, inciden en daños de mayor o menor envergadura, y hasta en la vida de las personas, como podría ser un llamado telefónico ante una emergencia grave, o el bloqueo de una carretera, con el consecuente riesgo de un accidente fatal.

El propósito de este proyecto de ley, en consecuencia, apunta en la dirección de establecer la obligación que las empresas que prestan servicios públicos básicos y relevantes para la ciudadanía, tengan como obligación legal, el disponer para sus usuarios, en eventos de emergencia o ante la suspensión de suministro o prestación del servicio, la existencia de un línea telefónica de atención pública gratuita, para dar aviso de aquellos eventos y para efectuar reclamos por parte de los usuarios que resultan afectados por alguna interrupción en su prestación.

EMPRESAS OBLIGADAS A SATISFACER SERVICIOS PÚBLICOS CONTÍNUOS.

Por decisión del Estado, se ha estructurado, en las últimas décadas, un cambio en la política de satisfacción de las necesidades públicas en las áreas mencionadas: distribución de energía eléctrica, servicios sanitarios, gas, interconexión telefónica, desarrollo de carreteras, recolección de basura, entre otras, habiéndose dictado una serie de normativas, en momentos distintos, donde se entrega a [os privados, a través de concesiones, el rol que tenía asumido el Estado, quien ejercía de manera preponderante la satisfacción de estas prestaciones de primera necesidad, habiendo administrado y desarrollado cada uno de estos sectores, en años pasados. El

cambio se ha debido, a la necesidad de fortalecer la inversión privada en estos rubros tan relevantes, extrayendo la burocracia y el control excesivo que el aparato estatal mantenía en el sistema, pero no desconectándose el Estado de modo alguno, de su rol normativo o regulador, como así, del control o supervigilancia del funcionamiento del sistema en su conjunto.

Nos encontramos, por ejemplo, con el Decreto con Fuerza de Ley N° 4/20018, de 2007, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley N^2 1, de 1982, del Ministerio de Minería, Ley General de Servicios Eléctricos, en materia de energía eléctrica, que establece subsectores, como son la generación, la transmisión y la distribución de energía, siendo este último, desarrollado por empresas que, de un modo esencialmente monopólico, han asumido la tarea de satisfacer a los usuarios, del elemento energético necesario para cubrir las necesidades esenciales que le son propias, observando muy claramente, que en cuanto distribución de energía eléctrica, la ley ha identificado a este subsector, de un modo único y distinguible de los otros subsectores, empleando la expresión normativa de "servicio público de distribución". Así, el artículo 2° de la normativa citada, señala: "*Artículo 2°: Están comprendidas en las disposiciones de la presente ley: 2.- Las concesiones para establecer, operar y explotar las instalaciones de servicio público de distribución.*". Esta mención, es diversa *de* la que se emplea en el número 1 *del* artículo citado, donde para referirse a las centrales hidráulicas productoras de energía, como a las subestaciones eléctricas y las líneas de transmisión, no incluye el término "servicio público".

Respecto de la exigencia que se vincula con el objetivo de este proyecto, que dice relación con la continuidad del servicio público de distribución de energía eléctrica, y con la calidad de su prestación, el artículo 143 del mismo cuerpo legal mencionado, prescribe en su inciso final, lo siguiente: "Además, fas empresas concesionarias de servicio público de distribución deberán llevar un índice representativo de la continuidad de servicio a sus clientes, medido en los términos que la Superintendencia especifique, oyendo previamente a aquéllas.".

En materia de servicios sanitarios y de alcantarillado, es el artículo 1° del Decreto con Fuerza de Ley N° 382 de 1989, del Ministerio de Obras Públicas, que fija el texto de la Ley General de Servicios Eléctricos, el que establece: "*Artículo 1°.- Están comprendidas en las disposiciones de la presente ley: 1. Las disposiciones relativas al régimen de explotación de servicios públicos destinados a producir y distribuir agua potable y a recolectar y disponer aguas servidas, servicios denominados en adelante, servicios sanitarios.*". Se establece, nítidamente, el rol de servicio público que se cumple *en* la tarea de estas concesionarias de servicios sanitarios, y, asimismo, aquellas están obligadas a prestar un servicio de calidad y de manera ininterrumpida, como lo prescribe el artículo 35 de la ley citada: "*El prestador deberá garantizar la continuidad y la calidad de los servicios, las que sólo podrán ser afectadas por causa de fuerza mayor.*", estableciendo situaciones especiales, a continuación, donde se establecen determinadas excepciones,

En cuanto a servicios de telecomunicaciones, como es la telefonía, observamos que el artículo 3° de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en su letra b), señala: "Artículo 3°.-Para los efectos de esta ley los servicios de telecomunicaciones se clasificarán en la siguiente

forma: b) Servicios públicos de telecomunicaciones, destinados a satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de la comunidad en general. Estos deberán estar diseñados para interconectarse con otros servicios públicos de telecomunicaciones.". *Por su parte, el artículo 28 de la ley citada, en su inciso primero, prescribe:* "La interrupción de la explotación de un servicio público de telecomunicaciones por más de 3 días, sin permiso previo de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y siempre que no se deba a fuerza mayor, facultará a dicha Subsecretaría para adoptar, a expensas del concesionario, todas las medidas que estime necesarias para asegurar la continuidad de su funcionamiento.".

En materia de gas, el artículo 1° del Decreto N° 323 de 1931, del Ministerio de Minería, Ley de Servicios de Gas, dispone: "El transporte, la distribución, el régimen de concesiones y tarifas de gas de red, y las funciones del Estado relacionadas con estas materias se regirán por la presente ley, y en lo que ésta no prevé, por las leyes, decretos, reglamentos y ordenanzas vigentes: Específicamente están comprendidas en las disposiciones de la presente ley. 1.- Las concesiones para establecer, operar, y explotar el servicio público de distribución de gas de red, y las redes de transporte de gas de red;". *El artículo que le sigue, establece, en cuanto a la calidad y continuidad del servicio, lo siguiente:* "Artículo 2[9].- Para los efectos de esta ley, se entenderá por: 12.- Calidad del servicio de gas: corresponde al grado en que se mantienen las condiciones del servicio de gas en cuanto a: a) La seguridad *y* continuidad del suministro así como el cumplimiento de las especificaciones del gas; (...) c) Adecuados sistemas de atención e información para los consumidores.".

Finalmente, en materia de carreteras, la Ley de Concesiones de Obras Públicas, dispuesta en el Decreto 900 del Ministerio de Obras Públicas de 1996, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley N° 164, de 1991, del Ministerio de Obras Públicas, establece en su artículo 39, que las carreteras son obras públicas fiscales, y éstas se desarrollan sobre bienes nacionales de uso público, como son los caminos que existen o se crean. El artículo 23 de la ley citada, establece, a su respecto, en materia de seguridad y continuidad del servicio, el deber de las concesionarias de resguardar la prestación de esta concesión, del siguiente modo: "Artículo 23°.- El régimen jurídico durante la fase de explotación, será el siguiente: 1.- El concesionario deberá conservar las obras, sus accesos, señalización y servicios en condiciones normales de utilización, y 2.- La continuidad de la prestación del servicio le obligará, especialmente, a: a) Facilitarlo en condiciones de absoluta normalidad, suprimiendo las causas que originen molestias, incomodidades, inconvenientes o peligrosidad a los usuarios de las obras, salvo que la adopción de medidas que alteren la normalidad del servicio obedezcan a razones de seguridad o de urgente reparación, y b) Prestarlo ininterrumpidamente, salvo situaciones excepcionales,...".

En consecuencia, frente a este traspaso estatal de funciones públicas a privados, todas ellas consistentes en la satisfacción de necesidades ciudadanas esenciales, las que, en cada ámbito o sector, son objeto, vía normativa, de exigencias diversas, como es el asegurar el continuo y permanente servicio de que se trate, y por el cual se cobra una tarifa, determina de un modo correlativo y consecuencial, el derecho del ciudadano, usuario de estos servicios, de poder contar

con los medios o instrumentos suficientes para dar cuenta de la insatisfacción del servicio contratado, de manera generalizada y con libre acceso a éstos, más aún cuando, son las personas las que son parte de un contrato de adhesión que las vincula de un modo desventajoso o, si se quiere, sujeto a un estado de inferioridad frente al prestador del servicio, teniendo el Estado el deber de velar porque esta condición de desventaja como sujeto contractual, sea amortiguada por diversos instrumentos, como es el que se propone establecer mediante este proyecto de ley, que someto a esta Honorable Cámara de Diputados.

La Ley N° 19.496, de Protección al Consumidor, se ha consagrado como un vehículo que tiende, aun insuficientemente, a dar garantías de protección a consumidores y usuarios, frente a las distintas relaciones que se generan entre las empresas prestadoras de servicios y [os beneficiados de aquellos. Es esta ley la que recoge el concepto de contrato de adhesión, definiéndolo en su artículo 1° número 6, como: "*...aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.*". En virtud de la naturaleza especial de estos tipos de contratos, que aprecia una posición disminuida de la parte que recibe el servicio y cancela por su uso, sólo se ha establecido el derecho a un servicio de atención gratuita de clientes, en materia de contratos de adhesión con bancos y proveedores de servicios financieros, que cuenten con el "Sello Sernac", según reciente modificación establecida en el artículo 56 de la ley mencionada, sin señalar que este servicio gratuito, deba entregarse vía telefónica, como se propone en este proyecto, en favor de usuarios de servicios básicos como los señalados, y ante emergencias o interrupción de suministro o prestación,

Las compañías o empresas que desarrollan este negocio, pero que satisfacen a través de *él,* una necesidad pública, como ya ha sido expresado a partir de las normativas reguladoras de dichas actividades, tienen el deber de optimizar en favor de los usuarios, cada día, su gestión y la calidad del servicio que les ha sido entregado en concesión y en cuanto ejercen una actividad más o menos monopólica que, implica importantes beneficios o rentabilidades importantes. Los usuarios, sin tener que cancelar por ello, deben tener acceso a vías de solución de emergencias, ante la interrupción de estos servicios que el Estado ha entregado a manos privadas.

III. CONTENIDO DEL PROYECTO.

Mediante el presente proyecto de ley que someto a consideración de esta Honorable Cámara, se ha propuesto el establecer la exigencia de que las empresas prestadoras de servicios como los descritos, dispongan obligatoriamente de líneas de atención telefónica gratuita, en favor de los usuarios de cada servicio, para que se mantengan operativos las 24 horas del día, ante casos de emergencia o interrupción del servicio en particular, recibiendo los avisos y reclamos de los usuarios, ante eventos de esta naturaleza. La opción de modificación legislativa se concreta con la incorporación en cada una de las leyes reguladoras de las distintas actividades sectoriales específicas, de la obligación de establecer esta línea gratuita de atención de usuarios, o línea 800, junto con establecer de un modo general, aunque específico a la materia que justifica la creación

de este servicio, cual es la existencia de una emergencia o interrupción del servicio, la consagración de este derecho, en la Ley de Protección al Consumidor, de forma de permitir un eficiente control del cumplimiento de este derecho, que se establece en favor de los usuarios.

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO PRIMERO: Incorpórese en el Decreto con Fuerza de Ley N° 4/20018, de 2007, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 1982, del Ministerio de Minería, Ley General de Servicios Eléctricos, en materia de energía eléctrica, las siguientes modificaciones:

1.- En su artículo 143, el siguiente inciso cuarto, nuevo:

"Las empresas señaladas en este artículo, deberán habilitar y mantener en funcionamiento, las veinticuatro horas del día, un servicio de atención telefónico gratuito, para recibir de los usuarios, los avisos o reclamos por corte o suspensión del servicio, como asimismo, la notificación de las emergencias vinculadas con su prestación.".

2.- El siguiente artículo 30 transitorio, nuevo:

"La entrada en vigencia del inciso cuarto del artículo 143 de la presente ley, será de 90 días, a partir de su publicación en el Diario Oficial.".

ARTÍCULO SEGUNDO: incorpórese en el Decreto con Fuerza de Ley N' 382, de 1989, del Ministerio de Obras Públicas, que fija el texto de la Ley General de Servicios Sanitarios, las siguientes modificaciones:

1.- En su artículo 35, el siguiente inciso séptimo, nuevo:

"Las empresas concesionarias, deberán habilitar y mantener en funcionamiento, las veinticuatro horas del día, un servicio de atención telefónico gratuito, para recibir de los usuarios, los avisos o reclamos por corte o suspensión del servicio, como asimismo, la notificación de las emergencias vinculadas con su prestación.".

2.- El siguiente artículo 7° transitorio, nuevo:

"La entrada en vigencia del inciso séptimo del artículo 35 de la presente ley, será de 90 días, a partir de su publicación en el Diario Oficial.".

ARTÍCULO TERCERO: Incorpórese en la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, las siguientes modificaciones:

1.- En su artículo 28, el siguiente inciso segundo, nuevo, pasando a ser tercero, cuarto, quinto y sexto, los que le siguen, respectivamente:

"Los concesionarios, deberán habilitar y mantener en funcionamiento, las veinticuatro horas del día, un servicio de atención telefónico gratuito, para recibir de los usuarios, los avisos o reclamos por corte o suspensión del servicio, como asimismo, la notificación de las emergencias vinculadas con su prestación.".

2..- El siguiente artículo 6° transitorio, nuevo:

"La entrada en vigencia del inciso segundo del artículo 28 de la presente ley, será de 90 días, a partir de su publicación en el Diario Oficial.".

ARTÍCULO CUARTO: Incorpórese al Decreto 323 de 1931, del Ministerio de Minería, Ley de Servicios de Gas, las siguientes modificaciones:

1.- En su artículo 36, el siguiente inciso final, nuevo:

"Las empresas concesionarias, deberán habilitar y mantener en funcionamiento, las veinticuatro horas del día, un servicio de atención telefónico gratuito, para recibir de los usuarios, los avisos o reclamos por corte o suspensión del servicio, como asimismo, la notificación de las emergencias vinculadas con su prestación.".

2.- El siguiente artículo 61 bis, nuevo:

"La entrada en vigencia del inciso final del artículo 36 de la presente ley, será de 90 días, a partir de su publicación en el Diario Oficial.".

ARTÍCULO QUINTO: Incorpórese al Decreto 900 del Ministerio de Obras Públicas de 1996, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley N° 164, de 1991, del Ministerio de Obras Públicas, Ley de Concesiones de Obras Públicas, las siguientes modificaciones:

1.- En su artículo 23, el siguiente inciso segundo, nuevo:

"Los concesionarios, deberán habilitar y mantener en funcionamiento, las veinticuatro horas del día, un servicio de atención telefónico gratuito, para recibir de los usuarios, los avisos o reclamos por corte o suspensión del servicio, como asimismo, la notificación de las emergencias vinculadas con su prestación.".

2.- El siguiente artículo 4° transitorio, nuevo:

"La entrada en vigencia del inciso segundo del artículo 23 de la presente ley, será de 90 días, a partir de su publicación en el Diario Oficial.".

ARTÍCULO SEXTO: Incorpórese a fa Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, las siguientes modificaciones:

1.- En el artículo 25, el siguiente inciso cuarto, nuevo:

"Los proveedores de servicios establecidos en el inciso segundo del presente artículo, incluidos en éstos los concesionarios de carreteras, deberán habilitar y mantener en funcionamiento, las veinticuatro horas del día, un servicio de atención telefónico gratuito, para recibir de los usuarios, los avisos o reclamos por corte o suspensión del servicio, como asimismo, la notificación de las emergencias vinculadas con su prestación.".

1.- El siguiente artículo 6° transitorio, nuevo:

"La entrada en vigencia del inciso cuarto del artículo 25 de la presente ley, será de 90 días, a partir de su publicación en el Diario Oficial.".