

# **11<sup>o</sup> ENCUENTRO SOCIEDAD CHILENA DE POLÍTICAS PÚBLICAS**

Regulación de Servicios Públicos, Las Reformas que Faltan.

Facultad de Economía y Negocios Universidad de Chile

10 de enero de 2020

**Stefan Larenas Riobó**

**Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios  
ODECU**

# Regulación de Servicios Públicos, Las Reformas que Faltan

¿Tienen las empresas concesionarias los incentivos correctos para que su desempeño se traduzca en servicios de calidad y a los precios adecuados?

Hoy día los usuarios no pueden participar en el proceso

No basta con opinar, los planteamientos deben ser analizados y el panel de experto debiera pronunciarse sobre los planteamientos de los usuarios

# Objetivo de equidad en la regulación tarifaria: Que la gestión se haga con el máximo de traspaso de beneficios a los consumidores

- ¿Es posible que las empresas “recarguen” artificialmente los costos de sus operaciones para obligar a lograr resultados que sólo favorecen a las empresas y no a los consumidores?
- ¿Puede haber captura del regulador?
- ¿Puede acaso un panel de expertos bajar la propuesta del regulador?
- ¿Porqué no ha pasado nunca esto?

# Objetivo de equidad en la regulación tarifaria

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Existe una tensión básica entre procurar la inexistencia de suspensiones de servicio, y que no suban las tarifas

- ¿Cuál es el punto adecuado para enfrentar este problema?

Mirada práctica desde la óptica de los consumidores:

- ¿Puede un consumidor estar excepcionalmente 4 horas sin suministro eléctrico o agua potable? ¿Es tolerable esto?

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

# Participación de una asociación de consumidores en un proceso de fijación tarifaria

En teoría, según la LPC, una AdC puede participar en el proceso:

Artículo 8º.- Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo podrán realizar las siguientes actividades:

f) Participar en los procesos de fijación de tarifas Art. 1, N° 3 b) de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las D.O. 13.09.2018 leyes y reglamentos que los regulen;

- **Sin embargo, en la práctica los costos de estudios técnicos hacen imposible la efectiva participación de una AdC en el proceso.**

# Suspensiones injustificadas de servicio

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- Reforma a la LPC
- Multa por cada afectado
- Compensación por día de suspensión de suministro
- Daños morales colectivos
- Procedimiento Voluntario Colectivo

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

# Suspensiones al Suministro: Artículo 25 (Modificado por la Ley 21.081)

Artículo 25.- El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención **será castigado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.**

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos, **los responsables serán sancionados con multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales.**

**El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda.**

## Artículo 25 A.

En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, **el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.**

**La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización mínima legalmente tasada y se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3. Con todo, en la determinación de esto último se tomará en consideración lo obtenido por el consumidor por aplicación del presente artículo.**



# Ley Corta Eléctrica que Reduce Rentabilidad

- Proyecto de ley corta de distribución eléctrica, que reduce la rentabilidad de las empresas que operan en ese segmento.
- La propuesta legal reduce la rentabilidad de este sector, **que hoy tiene una tasa referencial de 10% antes de impuestos, a un rango de entre 6% y 8% antes de impuestos.**

# Desafíos para el futuro

1.- En la actualidad no se concibe la participación de los consumidores en los procesos de fijación tarifaria en sectores regulados.

2.- Se necesitan mayores estándares de transparencia: no solo se requiere escuchar a la ciudadanía sino involucrar sus planteamientos a la discusión técnica, lo que implica que sus opiniones sean analizadas, exigiendo pronunciamiento por parte del panel de expertos en orden a acoger o rechazar fundadamente sus propuestas.

3.- ¿Es suficiente que el órgano regulador (CNE, Subtel, SISS, SEC) sea quién conozca y emita su pronunciamiento sobre los planteamientos de los consumidores?

NO, se requiere un tercero imparcial ajeno a la controversia entre la empresa y el regulador que pueda emitir un pronunciamiento objetivo, por consiguiente el ente mejor calificado corresponde al panel de expertos.



**ODECU**

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

**Muchas gracias**

**Stefan Larenas**

Presidente de ODECU

[stefanl@odecu.cl](mailto:stefanl@odecu.cl)

+56 9 9318 2304

**ODECU**

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS