

**SERIE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO 14**

**LAS DEBILIDADES DEL MARCO REGULATORIO  
ELÉCTRICO EN MATERIA DE LOS DERECHOS DEL  
CONSUMIDOR**

**Identificación de problemas y recomendaciones de política**

**Patricio Rozas Ballbontín**



**NACIONES UNIDAS  
COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE  
Santiago de Chile, 1998**

**PROYECTO CEPAL/COMISIÓN EUROPEA  
“PROMOCIÓN DEL USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA  
EN AMÉRICA LATINA”**

**LC/L 1164**  
**Enero 1999**

Este trabajo fue preparado por el señor Patricio Rozas Balbontín, para la División de Medio Ambiente y Desarrollo de la CEPAL, con la asistencia de la señora Esmeralda Muñoz. Las opiniones expresadas en este trabajo, que no ha sido sometido a revisión editorial, son de la exclusiva responsabilidad del autor y pueden no coincidir con la de la organización. El autor agradece los comentarios de los señores Fernando Sánchez Albavera y Hugo Altomonte, funcionarios de la División de Medio Ambiente y Desarrollo de la CEPAL.

La dirección del proyecto CEPAL/Comisión Europea está a cargo del señor Fernando Sánchez Albavera, Asesor Regional en Minería y Energía. Los interesados pueden dirigirse al E-mail: [fsanchez@eclac.cl](mailto:fsanchez@eclac.cl) o al fax: (52-6) 208-0252

## ÍNDICE

Página

Resumen.....	1
<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>6</b>
<b>I. EL DESARROLLO DE LA INDUSTRIA ELÉCTRICA CHILENA Y SU REGULACIÓN: LA BÚSQUEDA DE UNA NUEVA EFICIENCIA .....</b>	<b>9</b>
A. El desarrollo del sector eléctrico en el Chile de los años noventa .....	9
B. Liberalización y regulación de los mercados eléctricos.....	11
C. Políticas de gestión empresarial y efectos sobre el excedente del Consumidor.....	12
D. Competitividad sistémica y eficiencia energética: el desafío por Resolver.....	14
<b>II. LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES EN MATERIAS DE CONSUMO.....</b>	<b>17</b>
A. Economía de mercado y regulación: los derechos del consumidor en un régimen de competencia abierta.....	17
B. La soberanía del consumidor.....	18
C. Fundamentación constitucional de los derechos del consumidor .....	19
1. Derechos constitucionales de orden político.....	21
2. Derechos constitucionales referentes a la calidad de vida .....	22
3. Derechos constitucionales de orden económico .....	23
<b>III. MARCO LEGAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR RESPECTO DEL CONSUMO ELÉCTRICO .....</b>	<b>27</b>
A. Los derechos del consumidor en la Ley Nro 19.496 .....	27
B. Los derechos del consumidor en la comercialización de la electricidad como producto final .....	32
1. Derecho a la libre elección .....	32
2. Derecho a la información veraz y oportuna .....	32
3. Derecho a la no discriminación .....	33
4. Derecho a la seguridad en el consumo, la protección de la salud y el medio ambiente.....	35
5. Derecho a la reparación e indemnización.....	38
6. Derecho a la educación para un consumo responsable .....	40
7. Derecho a la calidad .....	40

<b>IV. LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR RESPECTO DEL CONSUMO DE ARTEFACTOS ELÉCTRICOS .....</b>	<b>47</b>
A. Uso eficiente de la energía, seguridad y eficacia .....	48
B. Normas de la Ley Nro. 19.496 que reglamentan la comercialización de artefactos y equipos eléctricos .....	50
C. Los problemas de reglamentación en la normatividad técnica de artefactos y productos eléctricos .....	55
1. Emisión de normas técnicas, certificación de calidad y eficiencia energética.....	55
2. El régimen normativo emanado del Instituto Nacional de Normas .....	57
3. Obligaciones dispuestas en el Reglamento de la Ley Eléctrica.....	60
 <b>CONCLUSIONES.....</b>	 <b>63</b>
 <b>ANEXOS</b>	
1. Definiciones .....	69
2. Funciones y atribuciones del Consejo Nacional de Energía.....	71
3. Funciones de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles .....	73
4. Síntesis del Programa de Eficiencia Energética puesto en práctica por la Comisión Nacional de Energía .....	75
 <b>Bibliografía .....</b>	 <b>77</b>

## RESUMEN

El análisis del marco normativo de la distribución de electricidad y de la comercialización de bienes que la emplean en su funcionamiento, desde la perspectiva de los derechos del consumidor, ha permitido constatar importantes progresos tanto en lo que se refiere a la consagración de tales derechos como a la concordancia entre las normas que reglamentan la actividad eléctrica y las que instituyen y garantizan los derechos de los consumidores en la legislación chilena.

No obstante, debido a los vacíos que subsisten en el marco legal regulador no es factible todavía impulsar en Chile una política pública de uso eficiente de la energía eléctrica, de modo de permitir a los usuarios ejercer en plenitud sus derechos básicos de consumidor y decidir de manera libre e informada acerca de la mejor forma de satisfacer sus necesidades energéticas.

Las insuficiencias anotadas demuestran el gran impacto que ocasionó la puesta en marcha de las reformas adoptadas en los años ochenta, las que debilitaron el marco normativo regulador de la actividad eléctrica, lo que implicó, en particular, que disminuyera el excedente del consumidor a favor de los oferentes de servicios eléctricos y de artefactos y equipos eléctricos. En gran medida, esta disminución se produjo como consecuencia del sistema de tarifas adoptado —que liberó los precios de varios ítems considerados en la facturación de la prestación de servicios eléctricos propios de un mercado monopólico— y debido a la ausencia de normas que contribuyen a garantizar la calidad del servicio y prácticas de consumo eficiente de la energía eléctrica.

El informe propone varias e importantes modificaciones del marco legal regulatorio con el propósito de permitir un mejor ejercicio de los derechos del consumidor.

## INTRODUCCION

El objetivo principal de este documento lo constituye el análisis del marco normativo chileno del derecho del consumidor en las dos áreas básicas que comprenden las relaciones de consumo de energía eléctrica en la vida cotidiana de las personas, esto es, en la prestación de los servicios públicos de electricidad y en la comercialización de bienes que insumen energía eléctrica. El propósito que se persigue es establecer la coherencia entre el conjunto de normas que instituyen y garantizan los derechos de los consumidores en la legislación chilena y el marco normativo regulador del sector eléctrico, especialmente en lo que se refiere a la calidad de usuario.

Las preguntas relevantes que orientaron la elaboración de este estudio arrancaron de la preocupación central acerca de la factibilidad de impulsar en Chile una política pública de uso eficiente de la energía eléctrica, de modo que los usuarios puedan decidir de manera libre e informada acerca de la mejor forma de satisfacer sus necesidades energéticas, lo que involucra una mejor asignación del consumo energético por parte de las empresas en su actividad productiva y del gasto en consumo de las personas a nivel de usuarios.

En este sentido, el estudio estuvo orientado a establecer de qué manera el marco normativo regulador del sector eléctrico incluye los derechos básicos del consumidor en su normativa y el grado de concordancia que pudiera existir entre tal marco regulador y la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor. Específicamente, se intentó establecer qué tipo de información está obligado a proporcionar al consumidor final tanto el proveedor de energía eléctrica en conformidad al marco regulador del sector como el proveedor de aparatos y equipos eléctricos, con el propósito de establecer los principales vacíos que contiene el marco normativo legal en relación a estos actos de consumo.

En la misma dirección, la investigación estuvo orientada también a identificar las normas legales que reglamentan el desempeño del proveedor de aparatos y de equipos eléctricos al introducir un nuevo producto al mercado, asimismo las atribuciones y obligaciones legales de los organismos públicos relacionados con la prestación de servicios de dotación de energía eléctrica y con el consumo de bienes que la insumen, en términos de la seguridad del consumidor y de las modalidades de uso de la electricidad. De la misma manera que en el anterior ámbito de problemas, el objetivo que se intentó alcanzar fue determinar los eventuales vacíos legales que pudieran existir en relación con las disposiciones en materia de seguridad del consumidor en el marco normativo vigente.

La metodología empleada en la elaboración de este informe combinó diversas técnicas de investigación conforme a los objetivos de la investigación. Se requirió, en primer lugar, la aplicación en profundidad de una encuesta semiestructurada que incluyó preguntas abiertas y cerradas a las principales autoridades del gobierno chileno que estuvieran

relacionados con la prestación de servicios de energía eléctrica y la comercialización de bienes que insumen energía eléctrica. Las respuestas obtenidas permitieron establecer los diversos problemas ya identificados por las autoridades del gobierno de Chile en esta materia y su opinión acerca de los caminos posibles de solución y de los obstáculos que éstas deberían sortear para su concreción. En segundo lugar, se aplicaron diversas técnicas de análisis de contenido de los instrumentos legales que constituyen el marco normativo del sector eléctrico y de los actos de consumo de bienes y servicios. Con este propósito se analizaron las disposiciones establecidas en la Ley Nro. 19.496 sobre Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, el Decreto con Fuerza de Ley Nro. 1 del Ministerio de Minería, el Reglamento del Sector Eléctrico (que habría entrado en vigor en noviembre de 1998 si las empresas del sector no lo hubieran impugnado antes los tribunales), la Constitución de la República de Chile y el Código Penal de este mismo país.

El estudio ha sido estructurado en cuatro secciones. En la primera se analiza la naturaleza del marco regulatorio del sector eléctrico vigente en Chile y su relación con el desarrollo energético y con el excedente del consumidor, desde la perspectiva de la búsqueda de una mayor eficiencia en el gasto de las personas y de una mayor competitividad sistémica de la economía chilena. En la segunda sección se abordan los derechos esenciales del consumidor en una economía de mercado y su fundamentación constitucional, precisándose el tipo de obligaciones que establece el marco normativo regulador respecto de las actividades de servicio público. En la tercera sección se analiza los derechos fundamentales del consumidor en el marco normativo regulador del sector eléctrico (DFL 1 y su reglamento) en relación a la prestación del servicio de distribución de electricidad. En la cuarta sección se pasa revista a las disposiciones vigentes sobre información y protección a los consumidores en relación al uso de artefactos y equipos eléctricos, de acuerdo con la Ley 19.496 y las normas específicas dispuestas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y el Instituto Nacional de Normalización. El estudio termina con las conclusiones y recomendaciones del caso.



## **I. EL DESARROLLO DE LA INDUSTRIA ELÉCTRICA CHILENA Y SU REGULACIÓN: LA BÚSQUEDA DE UNA NUEVA EFICIENCIA**

En esta primera sección se ha analizado -sobre la base de la profusa literatura existente- la naturaleza del marco legal que reglamenta la actividad eléctrica chilena, para lo cual se ha hecho especial referencia a las características principales exhibidas por el crecimiento de este sector en los últimos quince años y a los criterios de política que orientaron el desarrollo de las empresas durante ese período. En dicho contexto se analizó la relación existente entre el crecimiento experimentado por las empresas del sector y la disminución del excedente del consumidor, ésta como consecuencia del papel asignado a los derechos de los consumidores en el marco legal regulador de las empresas eléctricas. En esta misma sección también se procedió a analizar los efectos del marco institucional del sector sobre las políticas orientadas a estimular el uso eficiente de la energía, tanto en lo que se refiere a su incidencia en la competitividad de los demás sectores de la economía chilena como a la distribución del gasto por parte de las personas.

Del análisis realizado fue posible inferir un marco analítico de interpretación de los distintos cuerpos jurídicos que reglamentan específicamente la actividad eléctrica y de su evolución a través del tiempo, lo que se ha expuesto en las secciones siguientes.

### **A. EL DESARROLLO DEL SECTOR ELÉCTRICO EN EL CHILE DE LOS AÑOS NOVENTA**

Probablemente uno de los aspectos sobre los cuales existe un mayor consenso en las teorías del desarrollo sea el papel asignado a la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica en el crecimiento de los demás sectores de la economía en términos de contribuir a que estos alcancen mayores niveles de competitividad, lo que ha significado que este sector ocupe la misma posición que las telecomunicaciones y la infraestructura de transporte en la mayoría de las políticas públicas puestas en ejecución en América Latina desde los años cuarenta. La convicción de que no es posible el desarrollo sostenido de la producción transable de un país e incrementar simultáneamente el ahorro, la inversión y la productividad de sus empresas si no se diseñan y ponen en marcha las políticas públicas adecuadas para desarrollar los apoyos sistémicos que aquellas requieren, indujo en el pasado a la mayoría de los países latinoamericanos a sostener desde el sector público ingentes esfuerzos para su desarrollo.

Actualmente Chile registra uno de los crecimientos en la producción de electricidad más elevados de América Latina. Entre 1990 y 1997, la generación de energía eléctrica aumentó de 18 374 GWh a 32 549 GWh en 1997, lo que representa un incremento global de 77,2% durante el período y un aumento promedio anual de 8,51%, superando el crecimiento promedio del producto interno bruto (PIB) entre los mismos años (Instituto Nacional de Estadísticas, 1998). Por otra parte, el índice de consumo eléctrico industrial elaborado por la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) muestra una trayectoria similar, habiéndose triplicado en los últimos quince años del mismo modo que el PIB (Banco Central, 1998).

Un estudio reciente consigna la fuerte inversión anual realizada en el sector eléctrico a partir de 1989, la que ha alcanzado un promedio anual de 608 millones de dólares (en moneda constante estimada a su valor de 1995). Este monto, que supera en 88% la inversión promedio realizada entre 1973 y 1988, fue dirigido principalmente a la ampliación de la capacidad de generación mediante la construcción de nuevas centrales hidroeléctricas y termoeléctricas, al desarrollo de obras de infraestructura para la distribución de electricidad en nuevos parques industriales y a inversiones destinadas a proteger el medio ambiente en centrales con alto nivel de contaminación (Moguillansky, 1997).

A pesar de ello, el consumo eléctrico imperante en Chile apenas representa un tercio del que se aprecia en los países desarrollados. No extraña, en consecuencia, que la Comisión Nacional de Energía (CNE) proyecte la mantención de una alta tasa de crecimiento anual del consumo eléctrico para el período 1996-2005, la que se sitúa en torno a 8,5%, conforme la proyección de la demanda de energía que generaría la puesta en marcha de los numerosos proyectos de inversión productiva en otros sectores de la economía chilena. Un crecimiento anual de esa magnitud mantendría al sector de energía como uno de los más dinámicos, creciendo por encima de la mayoría de las demás actividades sectoriales<sup>1</sup>. Sin embargo, para poder enfrentar este ritmo de crecimiento en la demanda, el plan indicativo de la CNE señala que deberá aumentar el parque generador del sistema Interconectado del Norte Grande (SING) en 913 MW, mientras que el del Sistema Interconectado Central (SIC) lo deberá hacer en 4 860 MW (CNE, 1996).

La proyección de una alta tasa de crecimiento anual del consumo eléctrico implica mantener un alto ritmo de inversión en el sector, estimándose que para el período comprendido entre los años 1997 y 2000 la inversión debiera promediar cerca de 800 millones de dólares anuales (Moguillansky, 1997). Por su parte, el sector industrial ha proyectado que en diez años más el sistema eléctrico chileno deberá contar con un número de centrales que le permita duplicar la actual potencia instalada. Esto significa, en promedio, la construcción de unas tres centrales eléctricas por año, de acuerdo con las estimaciones de la división de Energía de ENDESA (Diario Financiero, 1998).

De esta situación se infiere que en la actual fase del proceso de desarrollo de la economía chilena, la definición de políticas públicas orientadas a mejorar su competitividad debe incluir el mejoramiento, como nunca antes, de la oferta de los apoyos sistémicos en la producción de insumos energéticos relacionados a las mayores escalas y la intensificación del capital que implica el desarrollo, entre otros factores, especialmente en lo que se refiere a la expansión del PIB y de las exportaciones.

## **B. LIBERALIZACIÓN Y REGULACIÓN DE LOS MERCADOS ELÉCTRICOS**

---

<sup>1</sup> De acuerdo con estimaciones del Banco Central de Chile, el sector Electricidad, Gas y Agua creció en 1997 en 9.5% respecto al año anterior, siendo superado sólo por el sector de Transportes y Comunicaciones. En el primer semestre de 1998, los resultados obtenidos por las empresas del sector Electricidad, Gas y Agua lo sitúan como el sector más dinámico de la economía de Chile (Banco Central de Chile, 1998).

Es innegable que la liberalización de los mercados eléctricos en la economía de Chile ha configurado un escenario en el que es posible reconocer logros importantes de las empresas en cuanto al aumento de su eficiencia económica y financiera (Blanlot, 1993, Moguillansky, 1997), así como desde el punto de vista del incremento de la capacidad energética de la que dispone la economía (Lorenzini, 1995). Sin embargo, existen serias observaciones respecto a la capacidad de las fuerzas del mercado y a la eficacia del marco normativo regulador para hacer frente a los desafíos que representan la necesidad de impulsar una política de uso eficiente de la energía, así como la de corregir las fallas de mercado existentes en el sector (Bitrán y Saavedra, 1993; Inostroza, 1995; Maldonado y Márquez, 1998a; Rivera, 1998).<sup>2</sup>

El carácter de bien público que deriva de la externalidad del sector eléctrico y la férrea indivisibilidad de la inversión que la actividad eléctrica requiere para su expansión son factores que determinan que su oferta se dé en condiciones de rendimientos crecientes y con estructuras altamente concentradas (Peres, 1995). Este carácter estructural de la actividad determina un mercado relativamente cautivo, especialmente en la distribución de electricidad al consumidor directo, lo que demanda la necesidad de su protección por parte del Estado mediante la definición de un marco normativo regulador que se sustente en tres principios fundamentales. En primer lugar, el principio de igualdad ante la ley, que garantiza el derecho de los consumidores a no ser discriminados por motivo de condición económica o de otra índole. En segundo lugar, el principio de eficiencia económica, mediante el cual se debe procurar la combinación óptima de la dotación de bienes para alcanzar el mayor grado de bienestar de los consumidores. Finalmente, el principio de transparencia del mercado como condición de asignación eficiente de recursos en una economía de mercado, lo que implica garantizar el derecho del consumidor a ser informado sobre las características y patrones de eficiencia de su consumo de energía eléctrica y sobre el nivel de consumo energético de los bienes disponibles en el mercado que insumen energía. Estos últimos constituyen la base de las políticas de eficiencia energética.

En dicho contexto adquiere sentido la afirmación hecha en su oportunidad por Inostroza (1995), el que postuló que el desarrollo de las empresas suministradoras de energía eléctrica en Chile y la evolución de su sector de pertenencia, así como el progreso técnico de la actividad, constituyen procesos que se han concretado en los últimos veinte años con bastante independencia del carácter público o privado de la estructura de propiedad de las primeras, en la medida que han sido las políticas que han orientado la administración de las empresas las que han tenido una mayor incidencia en los resultados obtenidos.

---

<sup>2</sup> Para un recuento exhaustivo de los principales aspectos negativos del marco regulatorio del sector eléctrico y de su relación con los demás factores que obstaculizan el funcionamiento eficiente de la industria eléctrica chilena, puede consultarse el documento de Hugo Altomonte (1996).

*En una economía de mercado, el marco normativo regulador del sector eléctrico se debe sustentar en tres principios fundamentales. En primer lugar, el principio de igualdad ante la ley, que garantiza el derecho de los consumidores a no ser discriminados por motivo de condición económica o de otra índole. En segundo lugar, el principio de eficiencia económica, mediante el cual se debe procurar la combinación óptima de la dotación de bienes para alcanzar el mayor grado de bienestar de los consumidores. Finalmente, el principio de transparencia del mercado como condición de asignación eficiente de recursos, lo que implica garantizar el derecho del consumidor a ser informado sobre las características y patrones de eficiencia de su consumo de energía eléctrica y sobre el nivel de consumo energético de los bienes que insumen energía.*

### **C. POLÍTICAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y EFECTOS SOBRE EL EXCEDENTE DEL CONSUMIDOR**

Hasta mediados de los años setenta, tanto las empresas de propiedad estatal como las privadas, habían tenido como política general y central el desarrollo de los servicios eléctricos. De acuerdo con este propósito, el quehacer empresarial ponía énfasis en las actividades de planificación, estudio, ingeniería, construcción, operación y mantención de las instalaciones. El objetivo principal era proporcionar suministro eléctrico, procurándose mejorar la cantidad y calidad del producto entregado (Inostroza, 1995).

Sin embargo, a partir de la mitad de los años setenta, el criterio que empezó a predominar en la adopción de decisiones relacionadas con la ejecución de programas de inversiones fue la relación costo-beneficio en las empresas del sector, lo que implicó que el desarrollo de las instalaciones eléctricas fuera interpretado crecientemente y de manera predominante como un costo que debía confrontarse con el retorno que éstas generarían. Esto significó que se desfavoreciera el progreso técnico en la medida que la incorporación de nuevas tecnologías o la actividad misma de innovar tecnológicamente se realizaban sólo si contribuía al objetivo de mejorar las utilidades de las empresas del sector.

La privatización de la casi totalidad de las empresas del sector, realizada en lo fundamental durante la segunda mitad de los años ochenta, acentuó dicho proceso al adoptarse como principal criterio orientador de la gestión empresarial la generación de utilidades, conforme ocurre en cualquier empresa privada. De acuerdo con este criterio, los administradores de las empresas eléctricas transferidas al sector privado impulsaron la modernización de aquellos ámbitos de acción que consideraban los más débiles de la administración de las empresas bajo el control estatal, para lo cual incorporaron nuevas tecnologías en la gestión comercial, financiera y contable con el propósito de mejorar el procesamiento y administración de la información y con ella lograr un aumento de los ingresos y una disminución real de los costos (Inostroza, 1995; Moguillansky, 1997).

Este cambio del objetivo principal de la gestión empresarial, transitando de la eficiencia económica a la eficiencia financiera de las empresas del sector, se inscribió en el marco de políticas públicas más complejas que las autoridades de la época pusieron en marcha, las que tuvieron por propósito sanear la situación financiera de las empresas eléctricas estatales y preparar su privatización a partir de 1985. En particular, las reformas introducidas al régimen de propiedad, al funcionamiento de los mercados, al marco normativo regulador y al régimen de tarifas —medidas de políticas puestas en marcha a partir de 1980— resultaron fundamentales para aumentar de modo considerable la rentabilidad de las empresas eléctricas y hacerlas suficientemente atractivas a los ojos de los agentes privados interesados en ingresar al negocio energético.

En consecuencia, puede señalarse que las reformas adoptadas durante los años ochenta debilitaron considerablemente la base de sustentación del marco normativo regulador de la actividad eléctrica, lo que implicó una importante disminución del excedente del

consumidor<sup>3</sup> a favor de los oferentes de servicios eléctricos y de artefactos y equipos eléctricos. Esto se reflejó notoriamente en la disminución de la relación entre precio y calidad, la evolución de la tarifa residencial y la progresiva transferencia de costos al usuario (Altomonte, 1996).

Dicho de otra manera, la precaria situación en la que se encuentran los consumidores en lo que se refiere a sus derechos en materia de consumo energético obedece en gran medida a las políticas aplicadas en el sector durante los años ochenta y a las insuficientes correcciones intentadas durante lo que va corrido de los años noventa. En gran medida, la disminución del excedente del consumidor se produjo como consecuencia del sistema de tarifas adoptado —que desreguló los precios de un conjunto de ítems considerados en la facturación de la prestación de servicios eléctricos— y a la ausencia de normas que contribuyen a garantizar la calidad del servicio, principalmente en materia de seguridad energética, según se verificará más adelante. Esta situación conllevó, por cierto, un deterioro progresivo de los derechos básicos del consumidor.

*Las reformas adoptadas en los años ochenta debilitaron el marco normativo regulador de la actividad eléctrica, lo que implicó que disminuyera el excedente del consumidor a favor de los oferentes de servicios eléctricos y de artefactos y equipos eléctricos. En gran medida, esta disminución se produjo como consecuencia del sistema de tarifas adoptado —que desreguló los precios de varios ítems considerados en la facturación de la prestación de servicios eléctricos— y a la ausencia de normas que contribuyen a garantizar la calidad del servicio, principalmente en materia de seguridad energética.*

---

<sup>3</sup> En la medida que el excedente del consumidor se define como la diferencia entre la cantidad que el consumidor está dispuesto a pagar por una unidad adicional del bien o servicio que está interesado en comprar -disposición que se expresa en su curva de demanda- y el valor de mercado de dicho bien o servicio, está claro que un aumento del precio de mercado disminuirá esa diferencia, esto es, el excedente del consumidor (Frank, 1991).

#### **D. COMPETITIVIDAD SISTÉMICA Y EFICIENCIA ENERGÉTICA: EL DESAFÍO POR RESOLVER**

De esta manera, parte importante de la precariedad de las políticas orientadas a estimular el uso eficiente de la energía parece radicar en el carácter del marco normativo regulador del sector eléctrico, tanto en lo que se refiere a las actividades de generación, transmisión y distribución de energía por parte de las empresas eléctricas como a las actividades de consumo energético.

Actualmente existe un consenso relativamente amplio en cuanto a que las características ambiguas del marco regulador permitieron a las empresas del sector eléctrico demasiada influencia en la fijación de los parámetros básicos que determinan la rentabilidad del negocio, lo que tiene una incidencia directa en el precio final y total que pagan los consumidores por la prestación de servicios de distribución eléctrica (Rivera, 1998). Paradojalmente, la asimetría de información no sólo se produjo entre las empresas y los consumidores, sino, además, entre éstas y la Comisión Nacional de Energía, el organismo gubernamental encargado de aplicar el marco normativo regulador que ha encontrado grandes dificultades para determinar los costos de explotación de las empresas. (Bertrán y Saavedra, 1993). Por otra parte, los cuerpos normativos que constituyen el marco regulador incluyen sólo tangencialmente disposiciones que preserven una explotación racional de los recursos naturales y consideren criterios de sustentabilidad, lo que se refleja en que las políticas orientadas a establecer las condiciones adecuadas para el uso eficiente de la energía no logran alcanzar su propósito de ser percibidas como una opción tecnológica atractiva generadora de mayor competitividad (Maldonado y Márquez, 1998b).

Además, la normativa del sector eléctrico soslaya o incorpora muy tímidamente los derechos de los consumidores. En el ámbito de la energía, la información relativa al funcionamiento, consumo y rendimiento de los aparatos y equipos eléctricos es prácticamente inexistente, impidiendo al consumidor evaluar opciones de servicios o productos de acuerdo con la calidad y eficiencia de los mismos. Al respecto, debe destacarse la debilidad normativa existente respecto a instrumentos tales como la normalización, la certificación, el etiquetado y los sellos de calidad de los artículos que emplean electricidad para su funcionamiento. Desde el punto de vista del consumidor, estos instrumentos proporcionan los resguardos mínimos en relación a la calidad y eficiencia de los productos y servicios energéticos (Maldonado y Márquez, 1998b).

El costo que tiene para el país la indecisión respecto de promover políticas de protección a los consumidores no es bajo. Por una parte, influye negativamente sobre los grupos más vulnerables de la sociedad, que tienen menos acceso a información sobre bienes, productos y servicios y, por otra parte, influye negativamente sobre los productores que se esfuerzan en elaborar productos de buena calidad, pero que deben competir con quienes realizan menores inversiones en calidad (Engel, 1998). El problema pareciera radicar en la resistencia a comprender que las políticas de protección a los consumidores también favorecen a los productores, pues mejoran su competitividad y facilitan el desarrollo del sector exportador. Consumidores más exigentes aseguran una demanda local para productos

de mejor calidad, lo que disminuye la inversión adicional que deben hacer los productores chilenos para exportar sus productos a países con estándares de calidad más altos.

*El costo que ocasiona la reticencia a promover políticas de protección a los consumidores no es bajo. Por una parte, influye negativamente sobre los grupos más vulnerables de la sociedad, que tienen menos acceso a información sobre bienes, productos y servicios y, por otra parte, influye negativamente sobre los productores que se esfuerzan en elaborar productos de buena calidad, pero que deben competir con quienes realizan menores inversiones en calidad.*

En la medida en que los agentes económicos utilicen adecuadamente la energía, mejorará su competitividad internacional, especialmente en el caso de la producción de los bienes con un mayor valor agregado, y de aquellos “commodities” que han empezado a perder sus ventajas comparativas naturales. Desde luego, esta consideración es aplicable tanto para la producción exportable como para la que sustituye importaciones.

Asimismo, las empresas eléctricas distribuidoras también pueden obtener importantes beneficios de las políticas orientadas a masificar las prácticas de uso eficiente de la energía, los que derivarían de sistemas de transmisión con menos niveles de pérdida energética y del uso más racional de la electricidad. Ambos factores contribuirían a disminuir significativamente los costos operacionales de las empresas, aumentando de esta manera su productividad y competitividad.

Los sectores de bajos ingresos, por su parte, destinan porcentajes significativos de su presupuesto familiar a la adquisición de energía, El uso eficiente de energía permite no sólo reducir el impacto del gasto de energía sobre dicho presupuesto y reasignar recursos para la satisfacción de otras necesidades, sino que contribuye a mejorar la calidad de vida por la vía del mejoramiento de la calidad térmica y ambiental de sus viviendas (Maldonado y Márquez, 1998b).

De esta manera, parece claro que el desafío que se tiene por delante en el campo energético en relación con las políticas de competitividad es el de impulsar los marcos regulatorios adecuados que fijen las normas de difusión de los efectos sistémicos que emanan de las tarifas y los ritmos de modernización de la infraestructura del país (Peres, 1995).



## **II. LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES EN MATERIAS DE CONSUMO**

En esta sección se ha procedido a exponer la fundamentación constitucional de los derechos de las personas en materias de consumo de bienes y servicios. Estos se entienden como expresión de la aplicación de uno de los principales mecanismos de regulación de las relaciones mercantiles en la sociedad moderna. Para tal efecto se ha analizado los principales problemas que exhiben las economías de mercado para dar lugar a la acción libre de las fuerzas del mercado, tanto en lo que se refiere a la oferta como a la demanda de bienes y servicios, de modo de hacer comprensible la necesidad de la regulación de los mercados como instrumento de política pública. En dicho marco, se procedió a destacar el concepto de “soberanía del consumidor” como condición clave de la libertad de funcionamiento de los mercados de bienes y servicios, y a establecer de qué modo la aplicación de los mecanismos de regulación contribuyen a que esta condición se concrete. Finalmente, en esta sección se procedió a analizar los derechos constitucionales de las personas en materias de consumo con el propósito de aclarar que su reivindicación, lejos de amenazar el funcionamiento de la economía de mercado y atentar contra la libertad de empresa, contribuye a una mayor eficiencia del desempeño de los agentes económicos y al ejercicio de los derechos básicos de las personas en una economía de mercado.

### **A. ECONOMÍA DE MERCADO Y REGULACIÓN: LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN UN RÉGIMEN DE COMPETENCIA ABIERTA**

En los últimos años, la protección de los derechos del consumidor en una economía de mercado se ha constituido crecientemente en uno de los mecanismos de regulación de las relaciones mercantiles en la sociedad moderna (OECD, 1997, vol. II). Su base principal de sustentación lo constituye la necesaria búsqueda de un mayor equilibrio entre las fuerzas de oferta (proveedores) y de demanda (consumidores) que interactúan en mercados cuyo funcionamiento se ha alejado progresivamente de la descripción de los mercados de competencia perfecta expuesta en los manuales de texto de la teoría económica.

El incesante crecimiento de las economías en las últimas décadas ha estado acompañado por el desarrollo de crecientes economías de escala, lo que se ha expresado en la formación de unidades productivas cada vez mayores e integradas en empresas que compiten por obtener mayores cuotas de participación de mercado en sus economías de origen, así como por acceder a nuevos mercados más allá de sus fronteras. Este proceso ha dado lugar no sólo a la formación de grandes empresas internacionalizadas en su estructura productiva y altamente globalizadas en la definición de sus políticas esenciales de producción, finanzas y comercialización, sino, también, al desplazamiento de las empresas competidoras menos eficientes y competitivas por la vía de su absorción o de su desaparición.

De esta manera, la amplitud del mercado que la teoría económica supone como condición necesaria para el desarrollo de condiciones de competencia no regulada en cuanto a la existencia de un número mínimo de oferentes que tienen una incidencia marginal (cerca de 0) en la formación de los precios, de tal modo que ninguno de ellos puede fijarlos con

independencia de sus competidores y de sus compradores (Frank, 1990), es sustituida por una realidad en la que algunos proveedores —a veces, una sola empresa— imponen sus precios tanto a los consumidores de sus bienes y servicios ofertados como a los competidores con menor cuota de participación de mercado. Los problemas de asimetría de información a la que pueden acceder los distintos agentes económicos, que se agregan a los suscitados por la atomización de los consumidores y por las dificultades prácticas de su asociación, impiden que se restablezcan adecuadamente los equilibrios básicos de las fuerzas del mercado actuando libremente, lo que deriva en problemas esenciales de eficiencia en la asignación de recursos de inversión por parte de las empresas y de gasto en consumo por parte los consumidores, así como de inequidad entre proveedores y consumidores.

El objetivo primordial que se ha impulsado en las principales economías desarrolladas en el ámbito de las políticas públicas sobre este particular ha sido propiciar medidas orientadas a subsanar los problemas de asimetría de la información requerida por oferentes y demandantes para la adopción de decisiones que apunten a una mayor eficiencia en el desempeño de los agentes económicos.

## **B. LA SOBERANÍA DEL CONSUMIDOR**

Por otro lado, sería importante destacar la data y la importancia que el reconocimiento de los derechos del consumidor han tenido en la historia. En 1965, el movimiento consumerista comenzó a acuñar en Japón la idea de "soberanía del consumidor", concepto que alude al hecho de que los consumidores pueden tener libre opción de productos en el mercado y recibir los mejores bienes para sí mismos mediante la libre competencia.

Este concepto básico se consideró análogo al derecho de los ciudadanos a escoger libre y democráticamente entre las opciones planteadas en el terreno de la política. De acuerdo con ello, los consumidores deberían poder escoger libre y democráticamente productos. Pero, para que este concepto económico funcione es necesario satisfacer a lo menos algunos supuestos, como por ejemplo, que las empresas desarrollen una libre y justa competencia en términos de la calidad, precio e información de los bienes y servicios que influyen directamente en su economía familiar, lo que significa que el mercado debe ser transparente y abierto al ingreso de nuevos competidores. Si estas premisas o presupuestos no se cumplen, "la soberanía de los consumidores" no se puede concretar.

En una economía de mercado que carece de mecanismos de regulación, la concreción de este concepto podría encontrarse lejos de la realidad, debido al carácter que asume la competencia entre las empresas. La creación de nuevas necesidades y demandas ha permitido la manipulación de los consumidores mediante técnicas de comercialización y ventas que generan no pocas veces falsas expectativas y omisión de información básica necesaria para una decisión adecuada de gasto en consumo.

En general, la decisión racional del consumidor implicaría necesariamente que éste tuviera conocimientos extensos sobre las diferentes disciplinas eléctricas, mecánicas,

químicas, entre otras. Como esto no es posible, las empresas están obligadas a informar correctamente, no sólo de la calidad y el precio, sino además sobre las características relevantes del producto, características que, directa o indirectamente influyen en el precio, en la calidad y en la vida útil del mismo, aspectos esenciales en el gasto a realizar por el consumidor.

Estos derechos, sin embargo, no están plenamente garantizados en el marco jurídico chileno de los actos de consumo, lo que hace necesario perfeccionar el cuerpo normativo ya existente y crear, además, un reglamento interdisciplinario en materia de consumo y servicios, junto con ayudar a fortalecer las organizaciones de consumidores.

### **C. FUNDAMENTACIÓN CONSTITUCIONAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.**

El hombre posee derechos que son inherentes a su condición natural, los que han de ser consagrados y garantizados por la organización política del Estado. Para el efecto de su reconocimiento, la sociedad política debe incluirlos en su derecho positivo interno o mediante la adhesión a una convención internacional que obligue a su cumplimiento, ya que no se puede hablar de éstos en sentido estrictamente jurídico, ni se puede alegar ante los tribunales competentes en caso de infracción, si no están debidamente positivizados.

A través del tiempo, los derechos del hombre se han ido ampliando hacia la formación de los llamados Derechos Económicos y Sociales, los que están ligados a factores o conceptos que se fundan en la idea de igualdad que subyace a todas las libertades públicas. En esta perspectiva, los derechos y libertades constituyen facultades de los individuos para reclamar derechos y prestaciones al Estado. Es en esta materia donde es usual encontrar grandes diferencias entre el reconocimiento formal de determinado derecho y las formas que éstos adquieren en su concreción, debido a la precariedad de las garantías dispuestas por el orden jurídico.<sup>4</sup>

En síntesis, aún cuando se considere que los derechos del hombre son inalienables e innatos, ellos son legíslables en su ejercicio, y deben ser regulados por la Ley que acomoda su desarrollo práctico a las exigencias de la vida social, respetándolos en su esencia y garantizándolos en su ejercicio normal.

La Constitución es la base de sustentación de todo el orden jurídico chileno, motivo por cual constituye el marco jurídico que reconoce, ampara y garantiza los derechos

---

<sup>4</sup> En el análisis del marco jurídico en el que se incluyen las diversas normas que cautelan los derechos de las personas en relación a sus actos de consumo, es necesario precisar los conceptos de declaración, derecho y garantía. La declaración representa la proclamación de principios superiores sobre la organización y fines del Estado. El derecho es la facultad moral e inalienable que compete al hombre para realizar ciertos actos. Finalmente, la garantía la constituyen los diversos mecanismos jurídicos ideados por los ordenamientos constitucionales para proteger el ejercicio de los derechos fundamentales de las personas.

esenciales de las personas. En consecuencia instituye, entre los derechos y deberes constitucionales de las personas residentes en el país, varias normas que inciden directa e indirectamente sobre su comportamiento como consumidores. Tales normas constituyen la base de sustentación del cuerpo normativo que regula las relaciones contractuales en materia de consumo, específicamente la Ley Nro. 19.946 sobre Normas de Protección a los Derechos de los Consumidores.

El primer artículo de la Constitución establece que: "*... los hombres nacen libres e iguales en dignidad y derechos*". Por ello, la condición social, política, económica, étnica, de género, de nacionalidad o racial de los consumidores no puede condicionar sus derechos ni coartar su libertad de ejercerlos y defenderlos.

Doctrinariamente se dice que el objeto de toda asociación política es la conservación de los derechos naturales y no prescriptibles del hombre. Por tanto, "*... el Estado reconoce y ampara a los grupos intermedios a través de los cuales se organiza y estructura la sociedad y les garantiza la adecuada autonomía, para cumplir sus propios fines específicos*" (inciso segundo del artículo Nro. 1). Con este precepto no sólo se reconoce ampliamente el derecho de las personas a asociarse, sino además, la organización social es conceptuada como una necesidad del Estado para el propósito de organizar y estructurar la sociedad en su conjunto.

En la carta constitucional también se establece que es deber del Estado asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional (inciso quinto del artículo Nro.1). Así, también, se garantiza la autonomía de la organización, para cumplir sus propios fines y se insta a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional. Asimismo se establece que es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos garantizados en la Constitución (inciso segundo del artículo Nro.1). Por cierto, las asimetrías de información entre proveedores y consumidores, y entre estos mismos, obstruyen el ejercicio del derecho a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional, lo que obliga al Estado a desarrollar las acciones correctivas del caso. De este modo, los derechos de los consumidores se encuentran insertos y amparados en la Constitución y es deber del Estado respetar y promover tales derechos; de no ser así, la ley establece sanciones por actos u omisiones de los órganos de la administración del Estado.

*Las asimetrías de información entre proveedores y consumidores, y entre estos mismos, obstruyen el ejercicio del derecho a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional, lo que obliga al Estado a desarrollar las acciones correctivas del caso*

## 1. Derechos constitucionales de orden político

La proclamación de tales principios doctrinarios sobre la organización y fines del Estado ha derivado en la consagración de un conjunto de derechos y deberes constitucionales, los que han sido instituidos es los diferentes numerandos del artículo 19 de la Constitución. En primer lugar debe hacerse mención de los derechos políticos básicos de las personas en el contexto de un Estado de derecho, en particular los que se refieren a la igualdad ante la ley, al de asociación sin derecho previo, y de libertad de información y expresión, que garantizan constitucionalmente el derecho de las personas de agruparse en asociaciones de consumidores en igualdad de condiciones que otras agrupaciones de carácter corporativo y representativas de los intereses económicos comunes de sus miembros, con la facultad de informar y expresarse libremente al resto de la sociedad.

*Los derechos políticos básicos de igualdad ante la ley, asociación sin derecho previo, y de libertad de información y expresión, garantizan constitucionalmente el derecho de las personas de agruparse en asociaciones de consumidores en igualdad de condiciones que otras agrupaciones de carácter corporativo y representativas de los intereses económicos comunes de sus miembros, con la facultad de informar y expresarse libremente al resto de la comunidad.*

En el número 2 del artículo 19 se establece la igualdad ante la ley, lo que significa que toda persona o grupo de personas puede exigir el mismo trato que se haya proporcionado o se esté proporcionando a terceros en situaciones similares, de lo que se infiere la prohibición de instituir privilegios o tratos preferenciales por parte de la autoridad pública como consecuencia de políticas arbitrarias o discriminatorias, incluso mediante la dictación de una ley.

Esta disposición constitucional es concordante con el derecho de asociarse sin permiso previo, establecido en el número 15 del mismo artículo, en el que se exponen, además, las condiciones generales del ejercicio del derecho de asociación. Entre éstas destacan la obligación de constituirse en conformidad a la ley para gozar la asociación de personalidad jurídica (inciso primero), la prohibición de asociaciones contrarias a la moral, el orden público y a la seguridad del Estado (inciso tercero), y el carácter de adhesión voluntaria que debe regir la relación de pertenencia a una asociación (inciso segundo).

De acuerdo con ello, debe subrayarse la notoria diferencia que se constata entre los requisitos exigidos para constituir una organización de proveedores y una organización de consumidores, así como respecto a las facilidades concedidas para su funcionamiento. A las primeras, el marco jurídico les otorga amplias garantías y facilidades para su constitución, de manera que los proveedores podrían organizarse con diferentes fines y forma jurídica en cualquier barrio chileno, comuna o región, con la simple limitación de no contradecir los preceptos de la Constitución. En cambio, los consumidores sólo pueden organizarse por la

vía que establece la Ley 19.496, y cumpliendo estrictamente con las formalidades legales, de forma y de fondo establecidas en la normativa, y cumpliendo estrictamente todas y cada una de las limitaciones contenidas en ésta. Tales limitaciones versan sobre temas tales como la forma de su constitución, término de la organización, restricciones de información, denuncias temerarias y objeto de la organización, entre otras.

*Debe subrayarse la notoria diferencia que se constata entre los requisitos exigidos para constituir una organización de proveedores y una organización de consumidores, así como respecto a las facilidades concedidas para su funcionamiento.*

En el número 12 del artículo 19 de la Constitución se establece la libertad de emitir opinión y de informar, sin censura previa, en cualquier forma y por cualquier medio, sin perjuicio de responder de los delitos y abusos que se cometan en el ejercicio de estas libertades, en conformidad a la ley, la que deberá ser de quórum calificado. De acuerdo con esto, toda persona natural o jurídica tiene el derecho de fundar, editar y mantener diarios, revistas y periódicos, en las condiciones que señale la ley.

De esta manera, los consumidores no sólo tienen el derecho a organizarse, sino, además, el derecho a emitir opinión y de informar, sin censura previa, en cualquier forma y por cualquier medio. Por tanto, la restricción impuesta a las organizaciones de consumidores en cuanto a no poder difundir comunicaciones no referidas a bienes y servicios (artículo Nro. 9(d) de la Ley Nro. 19.496) transgrede el ejercicio de este derecho constitucional, además, de el de igualdad ante la ley. Así, carece de legitimidad constitucional que las organizaciones de consumidores no puedan emitir opinión sobre la conducción de la política económica o sobre la celebración de un Acuerdo comercial, entre otros aspectos, pero sí lo pueden hacer las organizaciones de proveedores.

*De esta manera, los consumidores no sólo tienen el derecho a organizarse, sino, además, el derecho a emitir opinión y de informar, sin censura previa, en cualquier forma y por cualquier medio. Así, carece de legitimidad constitucional que las organizaciones de consumidores no puedan emitir opinión sobre la conducción de la política económica o sobre la celebración de un Acuerdo comercial, entre otros aspectos que pueden incidir en el comportamiento del consumo, pero sí lo pueden hacer las organizaciones de proveedores.*

## 2. Los derechos constitucionales referentes a la calidad de vida

Otro grupo de derechos constitucionales que constituyen una segunda base de sustentación del derecho en materias de consumo lo constituyen aquellos que se refieren al derecho a la salud y a vivir en entornos ambientales no contaminados.

En el número 8 del artículo 19 de la Constitución se establece el derecho de las personas a vivir en un medio ambiente libre de contaminación, especificándose que es deber del Estado chileno velar para que este derecho no sea afectado y tutelar la preservación de la naturaleza. En consecuencia con ello, el texto constitucional señala que la ley podrá establecer restricciones específicas al ejercicio de determinados derechos o libertades para proteger el medio ambiente. Asimismo, en el número siguiente del artículo 19 de la Constitución se establece el derecho a la protección de la salud. En el texto constitucional se señala que el Estado protege el acceso libre e igualitario a las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación del individuo, correspondiéndole al Estado, asimismo, la coordinación y control de las acciones relacionadas con la salud, sea que se presten a través de instituciones públicas o privadas.

El derecho a una mejor calidad de vida —contenido en los derechos a vivir en un medio ambiente libre de contaminación y a la protección de la salud—, implica que los agentes económicos deben hacer uso eficiente de los recursos ambientales que se dispone, siendo obligación del Estado generar las condiciones requeridas para tal efecto. En este sentido, la política pública orientada a lograr mercados más transparentes, de acceso no discriminado, con información veraz y oportuna disponible para todos los consumidores que la requieren, y con prácticas de consumo responsable, contribuirá a la preservación de fuentes de recursos naturales y a su explotación racional, así como a un mejor y mayor control de las externalidades de la actividad productiva, protegiendo de este modo el medio ambiente.

*El derecho a una mejor calidad de vida implica que los agentes económicos deben usar eficientemente los recursos ambientales, siendo obligación del Estado generar las condiciones adecuadas. Mercados más transparentes, de acceso no discriminado, con información veraz y oportuna y con prácticas de consumo responsable, contribuirán a la preservación de fuentes de recursos naturales y a su explotación racional, así como a un mejor y mayor control de las externalidades de la actividad productiva, protegiendo de este modo el medio ambiente.*

## 3. Los derechos constitucionales de orden económico

Entre los derechos constitucionales que las personas tienen en Chile destacan los de naturaleza económica, los que frecuentemente son empleados para validar el carácter de la actual organización económica y social de Chile, definida como economía de mercado. Ha de

tenerse en cuenta, sin embargo, que la mayor parte de los derechos económicos de las personas que están garantizados constitucionalmente representan también una sólida base de sustentación de los derechos de los consumidores en su calidad de agentes económicos.

Así, por ejemplo, en el número 21 del artículo 19 de la Constitución se establece el derecho a desarrollar cualquier actividad económica que no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, respetando las normas legales que la regulen, lo que significa que los consumidores no sólo disponen del derecho constitucional de agruparse y organizarse para representar colectivamente sus intereses -ejerciendo el derecho de asociarse sin permiso previo-, sino, además, emprender acciones en el ámbito económico (producción, comercialización y consumo de bienes y servicios), con la única restricción de que la actividad emprendida no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional.

En el número 22 del artículo 19 del texto constitucional se instituye el derecho de las personas a no ser discriminadas arbitrariamente en el trato que deben dar el Estado y sus organismos en materia económica, lo que se corresponde con el principio constitucional de igualdad de las personas ante la ley, definido en el número 2 del mismo artículo. Esto significa que las organizaciones de consumidores pueden demandar a los poderes del Estado y sus organismos un trato no diferente al que se confiere a otras organizaciones corporativas que representan intereses colectivos que derivan de una posición común en la actividad económica, de modo de ser consideradas también interlocutores válidos en el proceso de adopción de medidas de políticas públicas relacionadas con la producción y comercialización de bienes y servicios.

Al respecto, en el texto constitucional se establece que sólo en virtud de una ley, y siempre que no signifique tal discriminación, se podrán autorizar determinados beneficios directos o indirectos en favor de algún sector, actividad o zona geográfica, o establecer gravámenes especiales que afecten a uno u otras (inciso segundo del número 22 del artículo 19). Por tanto, en ausencia de esa ley, las organizaciones de consumidores poseen el derecho constitucional de ser consideradas en la adopción de medidas de política pública en el mismo nivel y rango que las organizaciones de productores y distribuidores de bienes y servicios comercializados en el territorio nacional.

*Las organizaciones de consumidores pueden demandar a los poderes del Estado y sus organismos un trato no diferente al que se confiere a otras organizaciones corporativas que representan intereses colectivos que derivan de una posición común en la actividad económica. Por lo tanto, las organizaciones de consumidores poseen el derecho constitucional de ser consideradas en la adopción de medidas de política pública en el mismo nivel y rango que las organizaciones de productores y distribuidores de bienes y servicios comercializados en el territorio nacional.*

Otro derecho de las personas, garantizado constitucionalmente, es el que se refiere a la libertad para adquirir el dominio de toda clase de bienes, con la excepción de aquellos que la naturaleza ha hecho comunes a todos los hombres o que deban pertenecer a la Nación toda y la ley lo declare así<sup>5</sup>.

El ejercicio de esa libertad sólo puede ser restringido por una ley de quórum calificado y cuando así lo exija el interés nacional, mediante la cual se establezcan las limitaciones o requisitos del caso para la adquisición del dominio de algunos bienes<sup>6</sup>

Finalmente, entre los derechos económicos de las personas instituidos constitucionalmente, debe hacerse referencia al derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes corporales e incorporales, que se relaciona de modo directo con el derecho a la libertad de adquisición de todo tipo de bienes. Aunque es un precepto invocado con frecuencia en el discurso ideológico para defender el *ethos* de la organización económica, social y política de la sociedad chilena, debe también tenerse en cuenta que en el texto constitucional se señala que sólo la ley puede establecer el modo de adquirir la propiedad, de usar, gozar y disponer de ella y las limitaciones y obligaciones que deriven de su función social<sup>7</sup>, según lo dispuesto en el inciso segundo del número 24 del artículo constitucional Nro. 19.

De acuerdo con ello, no es el mercado en cuanto instancia de encuentro entre las fuerzas de la oferta y de la demanda, sino la ley, en cuanto expresión de la sociedad organizada a través de las instituciones que ésta defina, el instrumento mediante el cual la sociedad en su conjunto dispone la forma que asume concretamente el ejercicio del derecho a la propiedad de los bienes. Esto significa, en consecuencia, que la sociedad puede actuar sobre las fuerzas del mercado, especialmente cuando aquella estime que una parte de los agentes económicos está sacando ventajas indebidas de una posición privilegiada y que se hace necesario la regulación de sus relaciones con el propósito de garantizar los demás derechos constitucionales en el plano económico y social, tales como la libertad para adquirir todo tipo de bienes, o desarrollar cualquiera actividad económica, o no ser discriminado, la libertad de trabajo, entre muchos otros.

Ciertamente, la intervención del Estado en dicho sentido admite múltiples tipos de acción pública. Destacan, en primer lugar, las políticas públicas orientadas a promover y defender la competencia mediante una mayor transparencia de los mercados, la eliminación de las barreras al ingreso de nuevos competidores y la acción jurisdiccional de reprimir los abusos de poder de mercado de empresas específicas. Asimismo, destacan en segundo lugar las políticas públicas orientadas a regular fuertemente aquellos mercados donde la competencia no es posible o está limitada considerablemente, mediante la aplicación de normas legales generales y específicas, así como de reglamentos, por un parte, y de atribuciones en materia de concesiones, tarificación y fiscalización estricta de las empresas

---

<sup>5</sup> Inciso primero del número 23 del artículo 19 de la Constitución.

<sup>6</sup> Inciso segundo del número 23 del artículo 23 de la Constitución.

<sup>7</sup> Esta comprende cuando exijan los intereses generales de la Nación, la seguridad nacional, la utilidad y la salubridad públicas y la conservación del patrimonio ambiental.

que dominan el mercado sin mayor contrapeso. Finalmente, destacan las políticas públicas orientadas a la protección del consumidor y el usuario, en defensa de la parte débil en las relaciones de consumo (Rivera, 1998).

De este modo, el artículo 19 de la Constitución, considerado el corolario de los derechos y garantías constitucionales de las personas, contiene en sí mismo conceptos de amplia interpretación es así que cabe entre ellos identificar los derechos del consumidor, que tienen en la Constitución su asidero y razón de ser. Finalmente, el texto constitucional consagra los derechos analizados por la vía de establecer las garantías necesarias para recurrir en defensa de su ejercicio ante los tribunales pertinentes (artículo Nro. 20).

Asimismo, se dispone en la Constitución que también procederá el recurso de protección cuando el derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación sea afectado por un acto arbitrario e ilegal imputable a una autoridad o persona determinada.

Por otra parte, se podría presumir que los derechos de los consumidores son derechos de rango internacional, puesto que Chile en el año 1983 adhirió y reconoció ante la asamblea de Naciones Unidas no sólo los actuales derechos reconocidos en la ley, sino además otros, tales como el derecho al acceso al consumo, derecho al buen trato por parte de proveedor de bienes y prestadores de servicios, derecho a la seguridad en el consumo, entre otros. Estos derechos, sin embargo, no fueron plasmados ni reconocidos por la legislación actual.

### **III. MARCO LEGAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR RESPECTO DEL SECTOR ELÉCTRICO**

En esta sección se analizará el marco legal de los derechos del consumidor en relación con los actos de consumo de electricidad. Específicamente, interesará revisar el marco normativo regulador del sector eléctrico chileno desde la perspectiva de los derechos básicos del consumidor que la legislación chilena reconoce. El propósito que se pretende alcanzar es establecer de qué manera y en qué magnitud dicho marco regulador contiene en su normativa disposiciones que permiten hacer valer los derechos del consumidor que es posible inferir del texto constitucional y de la Ley de Protección del Consumidor, aunque de modo todavía parcial. El marco regulador del sector eléctrico lo componen el Decreto con Fuerza de Ley Nro. 1 del Ministerio de Minería, Ley General de Servicios Eléctricos, promulgado el 22 de junio de 1982, y el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, cuerpos jurídicos que son complementados por la Ley Nro. 19.496 en su carácter supletorio en aquellos aspectos no considerados por éstos. Este análisis permitirá identificar los principales vacíos existentes en la legislación y sugerir los criterios generales de solución.

#### **A. LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA LEY Nro 19. 496**

En Chile, la relación entre los derechos del consumidor y el marco regulatorio del sector eléctrico constituye una materia compleja y difusa, que abarca no sólo los cuerpos legales que norman la actividad eléctrica, sino además, la Ley Nro. 19.496 sobre Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores que, en virtud del carácter **supletorio** dispuesto por el inciso tercero de su artículo 2, norma aquellas materias correspondientes a actos jurídicos que teniendo el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, no estén previstas en las normas dispuestas por las leyes especiales del sector eléctrico. Parte importante de esa complejidad deriva de la naturaleza de los cuerpos normativos del sector eléctrico que, a pesar de estar relacionadas en sus disposiciones generales de consumo energético, no consideran de modo explícito los derechos del consumidor en esta materia.

Los derechos del consumidor están definidos en el primer párrafo del Título II de la Ley Nro. 19.496, específicamente en sus artículos 3° y 4°. Previamente, el legislador ha precisado que conforme a lo establecido en dicho cuerpo jurídico, en la legislación chilena se entenderá por consumidor a las personas naturales o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso<sup>8</sup>. Asimismo, ha definido como proveedores a las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción,

---

<sup>8</sup> Artículo Nro. 1, inciso segundo, Nro. 1, de la Ley Nro. 19.496.

fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa<sup>9</sup>

Se infiere de ambas definiciones que los derechos del consumidor garantizados en este cuerpo jurídico incluyen aquellos que derivan de los actos jurídicos onerosos consistentes tanto en la adquisición de energía eléctrica para su consumo final por parte de personas naturales y jurídicas, como de los servicios que se contraten por éstas en relación con el uso de la electricidad adquirida y de la compra de bienes de consumo que empleen electricidad para su funcionamiento. Por otra parte, se deduce también de ambas definiciones que los derechos del consumidor en relación con el consumo energético pueden ser ejercidos únicamente en relación con quien se haya celebrado el acto jurídico oneroso de provisión de energía eléctrica, esto es, con la empresa distribuidora de electricidad, y no con la empresa generadora o transmisora, en la medida que la norma establece que el bien comercializado — en este caso, la electricidad— debe destinarse a su consumo por parte de quien lo adquiere y no a su comercialización. Lo mismo ocurre en el caso de la contratación de prestación de servicios relacionados con el uso de la electricidad adquirida.

*Los derechos del consumidor garantizados en este cuerpo jurídico incluyen aquellos que derivan de los actos jurídicos onerosos consistentes tanto en la adquisición de energía eléctrica para su consumo final por parte de personas naturales y jurídicas, como de los servicios que se contraten por éstas en relación con el uso de la electricidad adquirida y de la compra de bienes de consumo que empleen electricidad para su funcionamiento.*

El artículo 3° de la Ley 19.496 establece los siguientes derechos y deberes básicos del consumidor:

- a) *La libre elección del bien o servicio;*
- b) *El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;*
- c) *El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;*
- d) *La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;*
- e) *La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y*
- f) *La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.*

<sup>9</sup> Artículo Nro. 2, inciso segundo, Nro. 2, de la Ley Nro. 19.496.

En general, existe una gran concordancia entre los derechos constitucionales de las personas en materias económicas y sociales, por una parte, y los derechos de los consumidores establecidos en la Ley Nro. 19.496, por la otra. Así, por ejemplo, el derecho a la libre elección del bien o servicio que establece la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor concuerda con el derecho constitucional que se refiere a la libertad para adquirir el dominio de toda clase de bienes instituido en la Constitución.

Una concordancia similar existe también entre el derecho del consumidor a no ser discriminado arbitrariamente por los proveedores de bienes y servicios, que establece la Ley N° 19.496, y el principio constitucional de igualdad en dignidad y derechos consagrado en la Constitución. De este principio emana el derecho constitucional de las personas a no ser discriminadas de acuerdo con su condición económica, social, política, étnica, de género, nacionalidad o racial, lo que origina el derecho del consumidor a no ser discriminado arbitrariamente por un proveedor de bienes o de servicios. A su vez, este derecho del consumidor está refrendado por el texto constitucional, en el que se establece que ni la ley ni autoridad alguna podrán establecer diferencias arbitrarias, en virtud de lo cual prevalecerá el derecho constitucional de igualdad ante la ley.

Asimismo, el derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, y a la protección de la salud y del medio ambiente se corresponden con lo dispuesto en el artículo 19 de la Constitución, los que se refieren específicamente al derecho de las personas a vivir en un medio ambiente libre de contaminación y al derecho a la protección de la salud. En este sentido, el derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios debe ser cautelado por el Estado en la medida que a éste corresponde proteger el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y rehabilitación del individuo<sup>10</sup>.

Los demás derechos de los consumidores establecidos por la Ley N° 19.469 no tienen una correspondencia en el texto constitucional, de modo que su reconocimiento en este cuerpo legal representa un progreso evidente en la protección de los derechos de las personas en materia de consumo en la medida que tampoco estaban debidamente consagrados en el anterior cuerpo jurídico que normó los actos de consumo. De hecho, la anterior Ley del consumidor, Ley N° 18 223, no reconocía derechos a los consumidores ni prevenía la ocurrencia de hechos o faltas, limitándose sólo a sancionar estas últimas una vez cometida la infracción. Para defenderse o solicitar el cumplimiento de la prestación o la indemnización de perjuicios, el consumidor debía contar necesariamente con el patrocinio de un abogado pagado, lo que hacía casi imposible el ejercicio del derecho o legítima defensa en los casos de perjuicios menores o de no disponibilidad de los recursos monetarios requeridos para la contratación del abogado. Esto se veía agravado por el hecho de que la Corporación de Asistencia Judicial —entidad destinada a prestar el apoyo judicial a personas de escasos recursos— no acoge ni patrocina denuncias relativas a temas de consumo.

---

<sup>10</sup> Artículo 19ª, número 9, inciso segundo, de la Constitución.

*Los derechos a la reparación e indemnización por daños en el consumo, a la información veraz y oportuna, y a la educación para un consumo responsable, establecidos por la Ley N° 19.469, no tienen una correspondencia en el texto constitucional, de modo que su reconocimiento representa un progreso evidente en la protección de los derechos de las personas en materia de consumo en la medida que tampoco estaban debidamente consagrados en el anterior cuerpo jurídico que normó los actos de consumo.*

Destaca, en primer lugar, el derecho al resarcimiento, esto es, el derecho del consumidor a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales por parte del proveedor en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.496. Al respecto, el artículo 23° de este cuerpo legal especifica que: “...comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

Adicionalmente, en el primer inciso del artículo 25° de la Ley N° 19.496 se establece que el proveedor “... que suspendiera, paralizara 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 150 unidades tributarias mensuales”, especificándose en el inciso segundo del mismo artículo que: “... cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, **energía eléctrica**, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales”. Así, también, se dispone en el inciso tercero del mismo artículo que el proveedor del servicio no podrá efectuar cobro alguno durante el tiempo en que el servicio se encuentre interrumpido, estando obligado, en todo caso, a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda.

El segundo aspecto que destaca en el actual cuerpo jurídico que norma los actos de consumo es el relacionado con la institución del derecho del consumidor a que se le proporcione una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos por parte del proveedor. La norma específica que consagra este derecho alude específicamente, según ya se consignó, a tres elementos : a) el precio, b) las condiciones de contratación del acto de consumo, y c) otras características relevantes de los bienes y servicios que se adquieren o contratan, según sea el caso.

Aunque el espíritu de la norma es suficientemente claro, en términos de proporcionar al consumidor los antecedentes necesarios para que pueda adoptar una decisión de compra eficiente, ésta no es todo lo explícita que la condición de eficiencia requiere en la toma de decisiones en un acto de consumo. La disposición que establece el derecho del consumidor a

que se le proporcione información veraz y oportuna sobre las “otras características relevantes” de los bienes y servicios que se adquieren o contratan es tan amplia e imprecisa que termina por anular el aspecto esencial del acto de instituir un derecho mediante una norma jurídica, esto es, la obligación para el proveedor de actuar en conformidad al derecho instituido.

De acuerdo con ello, en la comercialización de energía eléctrica a nivel de usuario final o en la prestación de servicios que se relaciona con el consumo eléctrico o en la venta de bienes de consumo durable que empleen electricidad, la información sobre “otros aspectos relevantes” adicionales al precio y a las condiciones de contratación del acto de consumo, tales como consumo energético, rendimiento, vida útil esperada, gastos de mantención, costos de reparación, riesgo asociado al uso y normas de seguridad, entre otros, puede no ser proporcionada al consumidor por la vía de la omisión.

*En la comercialización de energía eléctrica a nivel de usuario final o en la prestación de servicios que se relaciona con el consumo eléctrico o en la venta de bienes de consumo durable que empleen electricidad, la información proporcionada es insuficiente. Esta debiera contener, según sea el caso, antecedentes sobre consumo energético, rendimiento, vida útil esperada, gastos de mantención, costos de reparación, riesgo asociado al uso y normas de seguridad.*

Esta misma amplitud y generalidad se expresa en la norma que dispone el derecho a la educación para un consumo responsable. En este caso, la debilidad de la norma deriva de la indefinición de la responsabilidad del proceso de educación de los consumidores. A diferencia del derecho a la información, del que se colige la obligación del proveedor de informar veraz y oportunamente al consumidor, del derecho a la educación para un consumo responsable no emana la obligación de un agente económico, social o político que deba actuar en consecuencia, asumiendo la responsabilidad del ejercicio del derecho aludido.

A pesar de las debilidades anotadas en la forma que en la Ley N° 19.496 se instituyen los derechos más esenciales de los consumidores, debe destacarse que en este cuerpo jurídico se procura garantizar su ejercicio más allá de la voluntad de los propios consumidores, estableciendo en su artículo 4° que **los derechos instituidos en el artículo 3° son irrenunciables anticipadamente** por los consumidores, lo que significa que aún en el caso de presiones indebidas por parte del proveedor en el sentido de condicionar la venta de un bien o la contratación de un servicio a cambio de la renuncia del consumidor a sus derechos, ésta no es válida.

## **B. LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA COMERCIALIZACIÓN DE LA ELECTRICIDAD COMO PRODUCTO FINAL**

La principal interrogante ha estado orientada a establecer de qué manera el marco normativo regulador del sector eléctrico incluye en su normativa los derechos básicos del consumidor y el grado de concordancia que pudiera existir entre tal marco regulador y la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor. Específicamente, se intentó establecer qué tipo de información está obligado a proporcionar al consumidor final tanto el proveedor de energía eléctrica como el de aparatos y equipos eléctricos, con el propósito de establecer los principales vacíos que contiene el marco normativo legal en relación a estos actos de consumo.

### **1. Derecho a la libre elección del bien o servicio**

El mercado de la distribución eléctrica es un monopolio natural, de lo que se infiere que el consumidor no puede ejercer su derecho a la libre elección del producto electricidad.

### **2. Derecho a una información veraz y oportuna**

La Ley General de Servicios Eléctricos omite en su articulado el derecho del usuario a una información veraz y oportuna sobre las características del servicio de distribución de electricidad y de aquellos asociados con éste, así como respecto del precio y a su composición, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.

Esta omisión ha intentado ser corregida en el Reglamento, en el que se establece la obligación de las empresas concesionarias de mantener a disposición del público la lista de precios de los servicios que prestan, incluyendo los regulados y los no regulados, agregándose que esta misma información deberá entregarse a la Superintendencia y actualizarla cada vez que dichos valores se modifiquen (primer inciso del artículo N° 106). En el inciso tercero de la misma norma se instituye que en el caso de los servicios no sujetos a regulación de precios, la lista de precios deberá indicar expresamente aquellos que, siendo ofrecidos por el concesionario, también pueden ser contratados con terceros.

En esta misma norma se aclara que en la información que se proporcione no deberá incluirse aquella que se refiera a los suministros contratados a precio libre. Adicionalmente, en el artículo 127 del Reglamento se establece que la boleta o factura que extienda la empresa eléctrica distribuidora deberá desglosar los cobros por potencia, energía, mantenimiento y cualquier otro cargo que se efectúe en ella.

De esta manera, en la norma a que se ha hecho referencia se explícita que la boleta o factura deberá indicar la dirección del inmueble o instalación, el número identificador del cliente, la potencia conectada, el número de cada medidor y su propiedad, las fechas entre las cuales se midió el consumo, el tipo de tarifa contratada, el número de unidades de cada uno

de los consumos o demandas medidas y facturadas según la tarifa, los cargos fijos sometidos a fijación de precios y los demás cargos no sometidos a dicha fijación, el límite de invierno cuando corresponda, la fecha de emisión de la factura o boleta, la fecha límite de pago y el valor total a pagar con los impuestos que procedan (inciso segundo del artículo 127).

Sin desconocer que las disposiciones contenidas en el Reglamento en relación a la obligación de las empresas eléctricas de informar tanto a los consumidores como al Estado sobre los aspectos ya consignados, si acaso éstos lo requieren, representa un notorio progreso en el ejercicio del derecho a la información por parte del usuario, resulta cuestionable que no emane de la norma la obligatoriedad de esa información aún con prescindencia de la voluntad del consumidor. En su redacción actual se asume el debido conocimiento de la norma que instituye el derecho a la información veraz y oportuna por parte de los consumidores en los aspectos mencionados por el solo hecho de su publicación y entrada en vigor, lo que no corresponde a la realidad. Este supuesto anula la efectividad de la norma en sus efectos prácticos de informar al consumidor en los aspectos señalados.

*Aunque la obligación de las empresas eléctricas de informar tanto al Estado como a los consumidores sobre los precios de los servicios prestados, incluyendo los regulados y los no regulados, representa un notorio progreso en el ejercicio del derecho a la información por parte del usuario, resulta cuestionable que no emane de la norma la obligatoriedad de esa información aún con prescindencia de la voluntad del consumidor.*

Por otra parte, la inexistencia de normas en la Ley General de Servicios Eléctricos, así como en su Reglamento, que hagan posible el ejercicio del derecho a una educación para el consumo responsable, debilita fuertemente el derecho a la información oportuna y veraz, en la medida que disminuye la posibilidad del consumidor de administrar de modo eficiente esa mayor información.

*La inexistencia de normas en el marco regulatorio del sector eléctrico que hagan posible el ejercicio del derecho a una educación para el consumo responsable, debilita fuertemente el derecho a la información oportuna y veraz, en la medida que disminuye la posibilidad del usuario de administrar de modo eficiente esa mayor información.*

### 3. Derecho a no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores

El derecho del consumidor a no ser discriminado arbitrariamente en la prestación de servicios de distribución eléctrica está contenido de manera implícita en la obligación de las empresas eléctricas de dar servicio a quien lo solicite.

Al respecto, el artículo Nro. 74 del DFL Nro. 1 señala que: “... en su zona de concesión, **las empresas distribuidoras de servicio público estarán obligadas a dar servicio a quien lo solicite**, sea que el usuario esté ubicado en la zona de concesión, o bien se conecte a las instalaciones de la empresa mediante líneas propias o de terceros, bajo las condiciones estipuladas en el artículo Nro. 75. La obligación de dar suministro se entiende en la misma tensión de la línea sujeta a concesión a la cual se conecte el usuario”.

A su vez, en el artículo Nro. 75 se establece que cualquier empresa eléctrica podrá exigir a los usuarios de cualquier naturaleza que soliciten servicio, o a aquéllos que amplíen su potencia conectada, aportes de financiamiento reembolsables para la ejecución de las ampliaciones de capacidad requeridas en generación, transporte y distribución de energía eléctrica<sup>11</sup>. Adicionalmente, la empresa podrá exigir a los usuarios que soliciten o amplíen su servicio en potencias conectadas superiores a 10 kilowatts, una garantía suficiente para caucionar que la potencia solicitada por éstos será usada por el tiempo adecuado.

Los montos máximos por conceptos de financiamiento serán determinados por las empresas y podrán ser aplicados previa publicación en un diario de circulación nacional.

Asimismo, en el artículo Nro. 105 del Reglamento de la Ley Eléctrica se ratifica la obligación de prestar servicio sin mediar discriminación alguna, al señalarse que sin perjuicio de las disposiciones del Capítulo 5º del Título de dicho Reglamento, “...**las empresas distribuidoras de servicio público estarán obligadas a dar servicio en su zona de concesión, a quien lo solicite**, sea que el usuario esté ubicado en la zona de concesión o bien se conecte a las instalaciones de la empresa mediante líneas propias o de terceros”. En ese mismo inciso se aclara que la obligación de dar suministro se entiende en la misma tensión de la línea sujeta a concesión a la cual se conecte el usuario.

En el Reglamento se establece, además, que las empresas concesionarias de servicio público de distribución deberán suministrar electricidad a sus usuarios de manera **continua e ininterrumpida**, salvo las excepciones legales y reglamentarias, de lo que se infiere el derecho de los usuarios a que la electricidad que se les suministre cumpla con los aspectos esenciales que determinan la calidad del servicio de distribución eléctrica, definidos en el artículo Nro. 222 de este cuerpo legal.

---

<sup>11</sup> De acuerdo con la investigación realizada por G. Moguillansky, el aporte de financiamiento reembolsable ha constituido uno de los mecanismos más innovadores desarrollados por la industria eléctrica chilena para financiar sus proyectos de inversión durante los años noventa (Moguillansky, 1997), lo que se ha traducido en el ingreso de empresas del sector productor de transables a la propiedad de empresas eléctricas y en la acentuación de la integración vertical de algunas fases del proceso productivo.

*El marco normativo dispone que las empresas de distribución suministren electricidad a sus usuarios de manera continua e ininterrumpida, salvo las excepciones legales y reglamentarias, de lo que se infiere el derecho de los usuarios a que la electricidad que se les suministre cumpla con los aspectos esenciales que determinan la calidad del servicio de distribución eléctrica.*

Por otra parte, la extensión de servicio en las zonas de concesión que pudiera generarse de la solicitud hecha a la empresa concesionaria debe hacerse dentro de los plazos máximos que al respecto fije la Superintendencia (artículo Nro. 111). El incumplimiento de los mismos será sancionado con una multa no inferior a cinco unidades tributarias mensuales, por cada día que transcurra después de expirado el plazo fijado al efecto. En caso que, a pesar de la multa aplicada, no se ejecutaren los trabajos, el Presidente podrá declarar la caducidad de la concesión, conforme a las normas del Capítulo 4 del Título II de este cuerpo legal. (artículo Nro. 110).

Por otra parte, en el inciso segundo del artículo 112 se establece la prohibición de imponer a sus clientes, por parte de las empresas concesionarias, condiciones distintas a las establecidas en los reglamentos; asimismo, éstas tampoco podrán exigir equipos, materiales o cualquier elemento adicional a aquellos que estén expresamente señalados en las normas técnicas y reglamentos especiales de servicio, para concretar la conexión.

#### **4. Derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente**

Las condiciones de seguridad a que deben someterse las instalaciones, maquinarias, instrumentos, aparatos, equipos, artefactos y materiales eléctricos de toda naturaleza, en conjunto con las condiciones de calidad y seguridad de los instrumentos destinados a registrar el consumo o transferencia de energía eléctrica, constituyen una de las áreas de acción específica de la Ley de Servicios Eléctricos instituida en el D.F.L. Nro. 1, según lo dispuesto en el número 6 del artículo Nro. 2 de dicho cuerpo legal.

Sin embargo, hasta la dictación del Reglamento de la Ley Eléctrica la fuerza legal de esta disposición fue sólo principalmente declarativa y genérica, lo que quiere decir que no se tradujo en normas legales específicas que consagren el derecho de los consumidores a la seguridad en el consumo de bienes y servicios eléctricos, la protección de la salud y el medio ambiente.

*Hasta la dictación del Reglamento de la Ley Eléctrica los preceptos relativos a la seguridad instituido en el DFL Nro. 1 fueron sólo principalmente declarativos y genéricos, lo que quiere decir que no se tradujeron en normas legales específicas que consagren el derecho de los consumidores a la seguridad en el consumo de bienes y servicios eléctricos, la protección de la salud y el medio ambiente.*

Así, por ejemplo, en el artículo 81 del D.F.L. No 1, se establece que la operación de las instalaciones eléctricas de las empresas concesionarias que operen interconectadas entre sí, deberá coordinarse con el fin de preservar la seguridad del servicio en el sistema eléctrico, entre otros propósitos. En el inciso tercero de la misma norma se dispone que esta coordinación deberá efectuarse de acuerdo con las normas y reglamentos que proponga la Comisión Nacional de Energía. Esta disposición está refrendada en el artículo Nro. 165 del Reglamento.

También de modo genérico, en el artículo 82 del D.F.L. Nro. 1 se establece la obligación de todo concesionario de servicio público de cualquier naturaleza de mantener las instalaciones en buen estado y en condiciones de evitar peligros para las personas o cosas, de acuerdo a las disposiciones reglamentarias correspondientes. En este mismo artículo se instituye que las instalaciones de energía eléctrica de uso privado deberán encontrarse en iguales condiciones de seguridad.

En la elaboración del Reglamento de la Ley Eléctrica se transparenta una mayor preocupación por las condiciones de seguridad a que deben someterse las instalaciones, maquinarias, instrumentos, aparatos, equipos, artefactos y materiales eléctricos. Así, por ejemplo, entre los derechos y obligaciones instituidos en el Capítulo 1ro. Del Título III de este cuerpo legal, que se refiere a las relaciones entre propietarios de instalaciones eléctricas, clientes y autoridad, se asigna a las empresas concesionarias la responsabilidad de mantener en buen estado los empalmes (artículo Nro. 107). De acuerdo a lo dispuesto en este mismo artículo, el concesionario tendrá el derecho a inspeccionar los empalmes y a intervenirlos en caso de comprobar peligro para las personas o cosas, salvo el caso en que exista reclamo pendiente ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles respecto de tales equipos, caso en que se procederá según las normas técnicas o instrucciones que señale dicho organismo.

En el artículo 108 del Reglamento se dispone, asimismo, que todo arreglo o modificación de empalme que se haga a iniciativa del concesionario y toda acción ejecutada en cumplimiento de la obligación de mantención de los empalmes, serán de cargo exclusivo del concesionario.

Por otra parte, en los dos primeros capítulos del Título V del Reglamento, que se refiere a las instalaciones y equipo eléctrico, se establecen normas específicas orientadas a consagrar el derecho de los consumidores a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente. En el artículo 205 se señala que "... es deber

de todo operador de instalaciones eléctricas en servicio, sean de generación, transporte o distribución, y de todo aquel que utilice instalaciones interiores, mantenerlas en buen estado de conservación y en condiciones de evitar peligro para las personas o daño en las cosas”.

Por lo tanto, se establece la obligación de ajustar las especificaciones técnicas de todo proyecto eléctrico, así como su ejecución, a las normas técnicas y reglamentos vigentes. En especial, en la norma 206 se exige preservar el normal funcionamiento de las instalaciones de otros concesionarios de servicios públicos, la seguridad y comodidad de la circulación de las calles, caminos y demás vías públicas, y también la seguridad de las personas, las cosas y el medio ambiente.

Más específicamente, en el inciso segundo del artículo 206 se indica que “... los niveles y tipos de aislación, incluidos los materiales a utilizar, deberán considerar las condiciones ambientales en que prestarán servicio”. Asimismo, se dispone la protección mecánica de las redes subterráneas contra las averías que les puedan ocasionar el contacto con cuerpos duros inmóviles y el impacto de herramientas metálicas manuales.

Asimismo, en el artículo 213 se establece que todo material que se emplee en la construcción de instalaciones eléctricas y que esté sujeto a certificación, de conformidad a los reglamentos y normas técnicas vigentes, sólo podrá ser instalado si dispone del respectivo certificado de aprobación emitido por una entidad autorizada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

En el mismo sentido general se orienta lo dispuesto en el artículo 214, en términos de la obligatoriedad de los operadores de instalaciones eléctricas de contar con personal de emergencia para la reparación de fallas que afecten la continuidad o la calidad del suministro, que produzcan riesgo a la seguridad de las personas o daño en las cosas, que obstruyen las vías públicas o que dificulten el tránsito normal de las personas y vehículos.

Por otra parte, en el artículo 217 se recomienda que el trazado de líneas aéreas por bienes nacionales de uso público o por bienes particulares, debe efectuarse sin cortar o podar los árboles a lo largo del trazado de la línea. De no ser esto posible, se dispone que el propietario de las líneas aéreas debe dar aviso a la Dirección de Vialidad o a la Municipalidad, según proceda, y a los propietarios afectados, pactándose las indemnizaciones que correspondan.

A su vez, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 218, los operadores de instalaciones eléctricas deberán incluir en sus planes de mantenimiento la poda o corte de los árboles que puedan afectar la seguridad de las instalaciones, utilizando técnicas adecuadas para preservar las especies arbóreas.

Se infiere de la revisión de los dos instrumentos legales vistos que el derecho a la seguridad en el consumo eléctrico, así como a la protección de la salud y del medio ambiente, aunque está más respetado en el articulado del Reglamento de la Ley Eléctrica respecto del

D.F.L. que le dio origen, depende en gran medida de la calidad y el carácter de las normas técnicas y reglamentos que para este efecto disponga la Comisión Nacional de Energía.

*De la revisión del marco regulatorio del sector eléctrico se infiere que el derecho a la seguridad en el consumo eléctrico, así como a la protección de la salud y del medio ambiente depende en gran medida de la calidad y el carácter de las normas técnicas y reglamentos que para este efecto disponga la Comisión Nacional de Energía.*

##### **5. Derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de contrato**

El derecho al resarcimiento por todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de contrato por parte de las empresas concesionarias del sector eléctrico constituye uno de los aspectos más débiles del marco normativo regulador desde la perspectiva de los derechos del consumidor.

En el D.F.L. Nro. 1 se consagra parcialmente este derecho en relación con dos situaciones puntuales. La primera se refiere a la imposibilidad de los consumidores de continuar utilizando equipos y artefactos eléctricos debido a cambios en los sistemas de suministro de energía por parte de las empresas eléctricas. La segunda se refiere a la insatisfacción del consumo normal ocasionada por déficit de generación eléctrica, a su vez derivados de fallas prolongadas de centrales termoeléctricas o de sequías.

En efecto, en el artículo 85 del D.F.L. Nro. 1, se dispone que las empresas concesionarias deberán adaptar por su cuenta a las nuevas condiciones los motores y aparatos que estuvieron utilizando sus consumidores para recibir sus servicios o acordarán con los consumidores una compensación, si hicieren cambios en sus sistemas de suministros por su propia iniciativa. En el caso que proceda la compensación, se deberá tomar en cuenta el estado de uso y servicio que tuvieren los motores y aparatos que hasta entonces se estuvieron usando, además de otras circunstancias pertinentes que la norma no especifica. Se dispone, asimismo, que en la eventualidad de no existir el acuerdo entre las partes, dirimirá la Superintendencia.

A su vez, en el artículo 99 bis. Del D.F.L. Nro. 1 se instituye la obligación de las empresas generadoras que no logren satisfacer el consumo normal de sus clientes distribuidores o finales sometidos a regulación de precios, de pagarles cada kilowatt-hora de déficit a un valor igual a la diferencia entre el costo de racionamiento y el precio básico de la energía, en el evento de producirse déficit de generación eléctrica derivados de fallas prolongadas de centrales termoeléctricas o bien de sequías, que hayan inducido la dictación de un decreto de racionamiento por parte del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Para estos efectos, se define el concepto de consumo normal de un cliente en un período, como “... aquel que resulte de considerar el consumo de energía facturado por el generador en el mismo período del año anterior, incrementado en la tasa anual de crecimiento del consumo que se hubiere considerado en la previsión de demandas de energía para el sistema eléctrico, en la última fijación de precios de nudo”.

En la misma norma se establece la obligación de las empresas distribuidoras de “...**traspasar íntegramente, a su vez, el monto recibido a sus clientes finales sometidos a regulación de precios**”. Para el cálculo de los déficit originados en situaciones de sequía no podrán utilizarse aportes de generación hidroeléctrica que correspondan a años hidrológicos más secos que aquellos utilizados en el cálculo de precios de nudo. Asimismo, se dispone que si una sequía durara más de un año hidrológico, el máximo déficit que los generadores estarán obligados a pagar estará limitado al déficit que se calcule para el primer año hidrológico de la sequía, considerando una hidrología igual a la del año más seco utilizado en el cálculo de precios de nudo.

*En el D.F.L. Nro. 1 se consagra el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna sólo en relación con dos situaciones puntuales. La primera se refiere a la imposibilidad de los consumidores de continuar utilizando equipos y artefactos eléctricos debido a cambios en los sistemas de suministro de energía por parte de las empresas eléctricas. La segunda se refiere a la insatisfacción del consumo normal ocasionada por déficit de generación eléctrica, a su vez derivados de fallas prolongadas de centrales termoeléctricas o de sequías. A su vez, en el Reglamento eléctrico se instituye una tercera situación, la que se refiere al cobro indebido ocasionado por una medición errónea del consumo.*

A su vez, en el Reglamento eléctrico se instituye una tercera situación en la que el marco legal regulador del sector reconoce el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de los daños que haya provocado la empresa eléctrica al consumidor o usuario. Esta situación se refiere al cobro indebido ocasionado por una medición errónea del consumo.

En el artículo Nro. 113 del Reglamento se dispone que la empresa concesionaria deberá devolver al cliente el valor que hubiere pagado por el exceso registrado respecto del consumo real, calculado en la forma que determinen las instrucciones que dicte dicho organismo. Esta devolución procederá, señala la norma, cuando la Superintendencia constate que un medidor registra un error de medición superior al permitido, por sobre el consumo real.

La omisión más seria de ambos cuerpos jurídicos se refiere a los daños materiales y morales ocasionados por un desempeño deficiente de las empresas generadoras y distribuidoras en el suministro de energía eléctrica a sus clientes de consumo final. Por cierto, esto no sólo se refiere a los desperfectos e inutilización de artefactos y equipos eléctricos,

sino, además, a las graves consecuencias que un suministro deficiente de energía eléctrica puede tener sobre la salud de las personas.

*La omisión más seria detectada en el marco regulatorio del sector eléctrico — en relación al derecho a la reparación e indemnización— se refiere a los daños materiales y morales ocasionados por un desempeño deficiente de las empresas generadoras y distribuidoras en el suministro de energía eléctrica a sus clientes de consumo final. Por cierto, esto no sólo se refiere a los desperfectos e inutilización de artefactos y equipos eléctricos, sino, además, a las graves consecuencias que un suministro deficiente de energía eléctrica puede tener sobre la salud de las personas.*

## **6. Derecho a la educación para un consumo responsable**

Este derecho está ausente en los dos cuerpos normativos revisados, constituyendo uno de los vacíos más notorios del marco legal regulador del sector eléctrico.

## **7. Derecho a la calidad**

De acuerdo a lo explicado en la primera parte de esta sección, el derecho del consumidor a percibir un bien o servicio que cumpla determinados estándares y normas de calidad no está instituido en la Ley Nro. 19.496, aunque de modo implícito está parcialmente contenido en la norma de la misma ley que consagra el derecho a la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente, en la medida que su ejercicio supone el cumplimiento de determinados estándares y normas de calidad.

En un sentido más amplio, sin embargo, el concepto de calidad de un bien o servicio no se expresa únicamente en el grado de riesgo que su consumo implique para el consumidor y sobre su entorno, sino, más bien, en el conjunto de propiedades y estándares normales que son inherentes a la actividad de producción y comercialización del bien o servicio que se adquiere o contrata, constituyendo éstas las condiciones bajo las cuales la actividad debe desarrollarse.

*El concepto de calidad de un bien o servicio, además de expresarse en el grado de riesgo que su consumo implique para el consumidor y sobre su entorno, lo hace también en el conjunto de propiedades y estándares normales que son inherentes a la actividad de producción y comercialización del bien o servicio que se adquiere o contrata.*

Este importante vacío de la Ley Nro. 19.496, en lo que se refiere a las normas sobre la calidad de la distribución de energía eléctrica al consumidor final, está parcialmente compensado por algunas de las normas definidas en el marco legal de la regulación del sector, especialmente en el Reglamento de la Ley Eléctrica, sobre la obligación que pesa sobre las empresas eléctricas de prestar un buen servicio al usuario.

Al respecto, en el artículo Nro. 79 del D.F.L. Nro. 1, se dispone que “... **la calidad de suministro** de las empresas distribuidoras de servicio público que operen en sistemas cuyo tamaño es superior a 1.500 kilowatts en capacidad instalada de generación (...) corresponderá a estándares normales con límites máximos de variación que serán los que determinen los reglamentos”, en cuanto a tensión, frecuencia, disponibilidad y otros.<sup>12</sup>

Por otra parte, en el inciso segundo del mismo artículo se dispuso que a los usuarios no les está permitido exigir calidades especiales de servicio por sobre los estándares que se establezcan a los precios fijados, siendo de la exclusiva responsabilidad de aquéllos que lo requieran el adoptar las medidas necesarias para lograrlas.

Sin embargo, de acuerdo con lo expresado en el artículo Nro. 83 del D.F.L. Nro. 1, las disposiciones sobre calidad y continuidad del servicio establecidas en los artículos 79 y siguientes no son aplicables en los casos de racionamiento, ni en aquéllos en que las fallas no sean imputables a la empresa suministradora del servicio. El sentido de esta norma puede ser discutible, sobre todo si se asume que es posible esperar una merma importante de la calidad del producto electricidad bajo la circunstancia del racionamiento. Por otra parte, el sentido de la norma contradice lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la Ley Nro. 19.496, y en los artículos 23° y 25°, cuyos contenidos —según se explicó en la primera parte de esta sección— se refieren a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor (artículo 3<sup>a</sup>, letra e), definir como infracción a este mismo cuerpo jurídico el causar menoscabo al consumidor en la prestación de un servicio o en la venta de un bien debido a fallas en la calidad o en la seguridad, entre otros factores, del servicio prestado (artículo 23), a la sanción que deberá aplicarse al prestador de un servicio previamente contratado en el evento de que éste lo suspenda, paralice o no preste sin justificación (artículo 25).

---

<sup>12</sup> Asimismo, en la misma norma se estableció que en los sistemas cuyo tamaño es inferior o igual a 1.500 kilowatts en capacidad instalada de generación, la calidad de suministro será establecida de común acuerdo entre el concesionario y la Municipalidad respectiva, según lo señalado en el artículo 123° del mismo cuerpo jurídico.

*Las disposiciones sobre calidad y continuidad del servicio establecidas en la Ley General de Servicios Eléctricos no son aplicables en los casos de racionamiento, ni en aquéllos en que las fallas no sean imputables a la empresa suministradora del servicio. El sentido de esta norma puede ser discutible, sobre todo si se asume que es posible esperar una merma importante de la calidad del producto electricidad bajo la circunstancia del racionamiento.*

A pesar de las excepciones dispuestas en la aplicación de las normas destinadas a lograr que las empresas eléctricas cumplan los estándares de calidad que corresponda, en el cuerpo legal constituido por el D.F.L. Nro. 1 se estipula el procedimiento a seguir por las autoridades del sector para los efectos de fiscalizar el cumplimiento de los estándares de calidad por parte de las empresas eléctricas.

En primer lugar debe mencionarse la obligación de las empresas concesionarias de servicio público de distribución eléctrica, dispuesta en el artículo 86 del D.F.L. Nro. 1, de efectuar cada año y en la oportunidad que determine la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, una encuesta representativa a clientes de su concesión, en la que éstos califican la calidad del servicio recibido. La encuesta debe referirse a aspectos tales como tensión, número de fallas, plazo de reconexión en casos de interrupción de servicio, información entregada al cliente, puntualidad en el envío de boletas o facturas, atención de nuevos suministros y otros indicadores de calidad que el organismo fiscalizador estime que sea pertinente medir.

En el inciso segundo del mismo artículo se precisa que la encuesta será especificada por la Superintendencia y deberá efectuarse por empresas especializadas, debidamente inscritas en un registro que llevará al efecto. Los resultados, deberán ser comunicados directamente a la Superintendencia y a la empresa concesionaria.

En conformidad a ese mismo artículo, las empresas concesionarias de servicio público de distribución deberán llevar un **índice de continuidad del servicio** suministrado a sus clientes respectivos, medido en los términos que la Superintendencia especifique. La norma dispone que el organismo estatal debe prestar atención a las empresas en la elaboración de dicho índice.

Sobre la base de los reclamos directos de clientes presentados a la Superintendencia, de los resultados proporcionados por las encuestas y del índice de continuidad de servicio a que se refiere el artículo Nro. 86, en la norma siguiente se dispone que la Superintendencia elabore anualmente un ordenamiento de todas las empresas concesionarias de servicio público de distribución, atendiendo a la calidad de servicio entregado. Los resultados generales obtenidos deberán ser puestos en conocimiento de las empresas antes del 31 de diciembre de cada año, de acuerdo a lo dispuesto en el último inciso de este artículo.

Ciertamente la disposición de poner en conocimiento los resultados generales obtenidos sólo a las empresas del sector, y no extender este conocimiento a las empresas que demandan energía eléctrica y a los consumidores en general, constituye un contrasentido evidente respecto del objetivo de una mayor eficiencia sistémica en el funcionamiento del mercado eléctrico por la vía de la transparencia.

*En el D.F.L. Nro. 1 se estipula el procedimiento a seguir para los efectos de fiscalizar el cumplimiento de los estándares de calidad por parte de las empresas eléctricas. Sobre la base de los reclamos directos de clientes presentados a la Superintendencia, de los resultados proporcionados por las encuestas aplicadas a usuarios y del índice de continuidad de servicio, se dispone que la Superintendencia elabore anualmente un ordenamiento de todas las empresas concesionarias de servicio público de distribución, atendiendo a la calidad de servicio entregado. Los resultados obtenidos deberán ser puestos en conocimiento de las empresas antes del 31 de diciembre de cada año. Ciertamente la disposición de poner en conocimiento los resultados sólo a las empresas del sector, y no extender este conocimiento a las empresas que demandan energía eléctrica y a los consumidores en general, constituye un contrasentido evidente respecto del objetivo de una mayor eficiencia sistémica en el funcionamiento del mercado por la vía de la transparencia.*

En esta dirección, la acción correctiva que dispone el marco regulador vigente de la calidad deficitaria del servicio suministrado por alguna empresa del sector corresponde únicamente a la del Estado y no a las fuerzas del mercado. En efecto, en los artículos Nro. 88 y 89 del D.F.L. Nro. 1 se faculta a la Superintendencia para amonestar, multar, e incluso recomendar que se caduque la concesión y se disponga su transferencia a terceros, si la calidad de servicio de una empresa es reiteradamente deficiente.

No obstante lo anterior, el derecho del consumidor a percibir un servicio de distribución eléctrica que cumpla determinados estándares y normas de calidad está claramente mejor establecido en el Reglamento de la Ley Eléctrica. En el inciso segundo del artículo Nro. 221 del nuevo cuerpo jurídico se ratifica la responsabilidad de los concesionarios de servicio público de distribución del cumplimiento de los estándares y normas de calidad de servicio que establece la Ley de Servicios Eléctricos y su reglamento, indicándose que: "... todo aquel que proporcione suministro eléctrico, tanto en generación, transporte o distribución, sea concesionario o no, será responsable del cumplimiento de los estándares de calidad del suministro que establecen este reglamento y las normas técnicas pertinentes".

Asimismo, se define por calidad del servicio "... el conjunto de propiedades y estándares normales que, conforme a la ley y el reglamento, son inherentes a la actividad de distribución de electricidad concesionada, y constituyen las condiciones bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse" (artículo Nro. 222).

Es interesante apreciar que el legislador se ha preocupado, en este caso, de operacionalizar el concepto de **calidad del servicio** de distribución eléctrica mediante los siguientes parámetros, entre otros:

- a) *Las normas y condiciones que establezcan los decretos de concesión;*
- b) *La seguridad de las instalaciones y de su operación, y el mantenimiento de las mismas;*
- c) *La satisfacción oportuna de las solicitudes de servicio, en los términos y condiciones establecidos en este reglamento;*
- d) *La correcta medición y facturación de los servicios prestados, y el oportuno envío a los usuarios y clientes;*
- e) *El cumplimiento de los plazos de reposición de suministro;*
- f) *La oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia, interrupciones de suministro, accidentes y otros imprevistos;*
- g) *La utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes;*
- h) *La continuidad del servicio, y*
- i) *Los estándares de calidad del suministro.*

Junto con ello, en el artículo Nro. 223 del Reglamento de la Ley Eléctrica se ha definido el concepto de **calidad del suministro** como el conjunto de parámetros físicos y técnicos que, conforme a este cuerpo normativo en conjunto con las normas técnicas pertinentes, debe cumplir el producto electricidad. Los parámetros principales al que esta norma se refiere son, entre otros, tensión, frecuencia y disponibilidad de la energía eléctrica.

Una vez definidos los conceptos de calidad de servicio de distribución eléctrica y de calidad de suministro de energía eléctrica, se insiste en el artículo Nro. 224 que la responsabilidad por el cumplimiento de la calidad de servicio exigida en este reglamento, compete específicamente a cada empresa concesionaria.

En particular, en el inciso segundo del artículo Nro. 224 se dispone que la responsabilidad por el cumplimiento de la calidad de suministro será también exigible a cada propietario de instalaciones que sean utilizadas para la generación, el transporte o la distribución de electricidad, siempre que operen en sincronismo con un sistema eléctrico. Por tanto, y de acuerdo con ello, todo proveedor es responsable frente a sus clientes o usuarios, de la calidad del suministro que entrega, salvo aquellos casos en que la falla no sea imputable a la empresa y la Superintendencia declare que ha existido caso fortuito o fuerza mayor.

*En el Reglamento de la Ley Eléctrica se indica que la responsabilidad por el cumplimiento de la calidad de servicio de suministro de electricidad compete específicamente a cada empresa concesionaria. En particular, se dispone que la responsabilidad por el cumplimiento de la calidad de suministro será también exigible a cada propietario de instalaciones que sean utilizadas para la generación, el transporte o la distribución de electricidad, siempre que operen en sincronismo con un sistema eléctrico. Por tanto, y de acuerdo con ello, todo proveedor es responsable frente a sus clientes o usuarios, de la calidad del suministro que entrega, salvo aquellos casos en que la falla no sea imputable a la empresa y la Superintendencia declare que ha existido caso fortuito o fuerza mayor.*

Finalmente, la norma establece que la Superintendencia podrá amonestar, multar, o adoptar las demás medidas pertinentes, si la calidad de servicio de una empresa es reiteradamente deficiente.

Debe destacarse que en ambos cuerpos legales del sector eléctrico, el legislador se preocupó de diseñar los mecanismos adecuados para que las empresas concesionarias pudieran cumplir con las exigencias de calidad en el suministro de electricidad a sus clientes, especialmente en relación con la continuidad del servicio y con los estándares de calidad del suministro.

Entre estos mecanismos destaca la confección de un complejo sistema tarifario para aquellos suministros sujetos a regulación, el que incluye entre los componentes que determinan los costos marginales de la energía e influyen en el precio básico de la energía, el denominado “costo de racionamiento”, definido como el costo por kwh. en el que incurre la empresa generadora cuando no dispone de energía y debe producirla con generadores de emergencia o comprarla a otra empresa del sector. La inclusión de este componente en el precio básico de la energía permite a las empresas provisionar los fondos adicionales que se requieren para enfrentar las situaciones de crisis energéticas no previstas sin afectar la continuidad del servicio ni los estándares de calidad del suministro.

En la reciente crisis de abastecimiento energético del sistema eléctrico chileno, algunas de las empresas generadoras habrían desestimado hacer uso de los fondos provisionados por concepto del “costo de racionamiento” (o “costo de falla”, como lo designan otros) para sustituir la energía que no eran capaces de proporcionar a las empresas distribuidoras de electricidad, estimando probablemente que el costo de comprar electricidad a terceros sería mayor que el monto de las multas que podrían aplicarles las autoridades del sector. Esta apreciación explicaría su resistencia a reconocer su condición deficitaria, la que las habría obligado a concretar tales compras.

En consecuencia, y sin perjuicio de la discusión que debe hacerse respecto al régimen tarifario del sistema eléctrico chileno, el incumplimiento de las normas que obligan a las empresas eléctricas a desempeñarse conforme a las exigencias de calidad en el suministro de

electricidad, especialmente en relación con la continuidad del servicio y con los estándares de calidad del suministro, debería estar asociado en el marco regulatorio a mayores costos de oportunidad de manera de desincentivar nuevos incumplimientos.

*Sin perjuicio de la discusión que debe hacerse sobre el régimen tarifario del sistema eléctrico chileno, el incumplimiento de las normas que obligan a las empresas eléctricas a desempeñarse conforme a las exigencias de calidad en el suministro de electricidad, especialmente en relación con la continuidad del servicio y con los estándares de calidad del suministro, debería estar asociado en el marco regulatorio a mayores costos de oportunidad de manera de desincentivar nuevos incumplimientos.*



#### **IV. LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LA COMERCIALIZACIÓN DE ARTEFACTOS ELÉCTRICOS**

En esta sección se procederá a analizar las normas legales que reglamentan la producción, importación y distribución de artefactos y equipos eléctricos, específicamente en lo que se refiere a los aspectos que determinan su calidad y eficiencia energética. Al igual que en la sección anterior, el marco de referencia del análisis lo constituyen los principios de eficiencia económica, mediante el cual las personas alcanzan el mayor grado de bienestar sobre la base de la combinación óptima de algunos de los bienes ofertados, y de transparencia del mercado como condición necesaria para que las personas puedan asignar eficientemente sus recursos destinados al consumo.

Una primera línea directriz del análisis consistió en precisar los preceptos que reglamentan la seguridad del consumo de los artefactos y equipos eléctricos que se producen, importan y venden en el país, tanto en relación a su empleo como a la integridad física de los usuarios y de sus demás bienes. Asimismo, el análisis se orientó a establecer el conjunto de normas legales relacionadas con la eficacia de los artefactos y equipos eléctricos que se comercializan en el país, en el entendido que ambos elementos -seguridad y eficacia- constituyen los aspectos determinantes de su calidad.

La segunda línea directriz del análisis se relaciona con la reglamentación de la eficiencia energética de los artefactos y equipos eléctricos introducidos en el mercado chileno, en particular sobre los niveles de consumo de energía y el rendimiento respectivo de los productos mencionados, asumiéndose que la decisión racional del consumidor se sustenta no sólo en la evaluación adecuada de los precios y de los costos asociados a la contratación del acto de consumo, sino, además, de aquellos factores que inciden en su funcionamiento y en la integridad física del usuario y de sus demás bienes.

El ejercicio del derecho del consumidor a la seguridad en el consumo y a la protección de la salud y del medio ambiente en la comercialización de artefactos y equipos eléctricos se relaciona no solamente con la seguridad y eficacia de los artefactos y equipos eléctricos en sí, así como con su eficiencia energética, sino también con la eficiencia del suministro de electricidad por parte de las empresas distribuidoras en la medida que las fallas que en este suministro pudieran producirse podrían tener efectos no deseados en los equipos y artefactos eléctricos, y en la integridad física de las personas. De esto se infiere que el marco normativo de la comercialización de bienes que emplean electricidad para su funcionamiento no se restringe a las disposiciones generales y específicas relativas a la seguridad de los artefactos y equipos eléctricos que se ofertan en el mercado, extendiéndose a los cuerpos legales que reglamentan el suministro de electricidad a nivel de usuario.

De la misma manera que en la sección anterior, el objetivo que se intentó alcanzar fue determinar los eventuales vacíos legales que pudieran existir en el marco normativo vigente en relación con los aspectos señalados desde la perspectiva de los derechos del consumidor.

*El derecho del consumidor a la seguridad en el consumo y a la protección de la salud y el medio ambiente en la comercialización de aparatos y equipos eléctricos se relaciona con la eficiencia del suministro de electricidad por parte de las empresas distribuidoras y no sólo con la calidad y eficiencia energética de los artefactos.*

## **A. USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA, SEGURIDAD Y EFICACIA**

En el caso de la comercialización de equipos y artefactos eléctricos, el principio de eficiencia económica que orienta en una economía de mercado libre el comportamiento racional del consumidor en la asignación de gastos de consumo no está vinculado simplemente al precio de este tipo de productos, o a las condiciones de contratación del acto de consumo, sino también a los factores que determinan su calidad (seguridad y eficacia) y eficiencia energética.

Por tanto, en la comercialización de este tipo de bienes, el ejercicio del derecho del consumidor a una información veraz y oportuna acerca de las características del producto que desea adquirir implica que éste debe ser informado acerca de aspectos tales como el consumo energético, rendimiento, vida útil esperada, gastos de mantención, costos de reparación, riesgo asociado al uso y normas de seguridad, entre otras características de los productos, además del precio y las condiciones de compra.

La ausencia de información oportuna y veraz sobre los aspectos mencionados constituye una falla de mercado que deriva en una menor transparencia (o mayor opacidad) del mercado de equipos y artefactos eléctricos al no proporcionarse al consumidor los antecedentes necesarios para tomar una decisión de compra eficiente, la que en este caso debe considerar no sólo los factores relacionados directamente con su costo de adquisición, sino, además, aquellos asociados a su uso. La promoción de la competencia por la vía de una mayor información a los consumidores acerca de las características de los productos de este mercado mejora el funcionamiento de los mecanismos de mercado, premiando a los productores más eficientes y castigando al productor menos eficiente.

Se infiere de lo anterior que la falta de transparencia en este mercado a raíz de una información sesgada, insuficiente o ausente está asociada a un consumo ineficiente de energía, tanto desde la perspectiva del comportamiento racional del consumidor individual como desde el punto de vista del país. Por una parte, esta situación contribuye a disminuir el excedente del consumidor al aumentar probablemente su gasto en energía de modo innecesario al hacer uso de equipos y artefactos menos eficientes (mayor consumo eléctrico, menor rendimiento), emplear equipos y artefactos menos seguros, y de vida útil más reducida o de mayores costos de mantención y reparación. Por otra parte, obliga al país a destinar una mayor cantidad de recursos a satisfacer una demanda energética de menor rendimiento al

óptimo posible, lo que tiene incidencia en términos de la balanza comercial de la economía chilena —debido a su carácter de importador neto de recursos energéticos tales como petróleo y gas natural— y de los costos de oportunidad de la inversión.

*La falta de transparencia generada por una información sesgada, insuficiente o ausente en materia energética deriva en un consumo ineficiente de energía, tanto desde la perspectiva del comportamiento racional del consumidor como desde el punto de vista del país. Por una parte, esta situación contribuye a disminuir el excedente del consumidor al aumentar probablemente su gasto en energía de modo innecesario al hacer uso de equipos y artefactos menos eficientes. Por otra parte, obliga al país a destinar una mayor cantidad de recursos a satisfacer una demanda energética.*

Los problemas de eficiencia que derivan de una información incompleta o ausente van más allá del sobreconsumo de energía que ocasionan ciertos bienes y tienen relación con varios factores que inciden directamente en el excedente del consumidor. Así, por ejemplo, los problemas de eficiencia actúan también, en primer lugar, sobre la conformación y el impacto de las estructuras tarifarias del suministro eléctrico, lo que a su vez incide en la distribución del gasto de las personas (especialmente en las de ingresos más bajos) y en la calidad de vida, incluso de aquellas que desarrollan conductas eficientes como consumidores. En segundo lugar, los problemas de eficiencia actúan sobre las condiciones relativas a las instalaciones eléctricas en los lugares de residencia o de trabajo de las personas, lo que incide directamente en la seguridad e integridad física de las personas y de sus demás bienes. El mismo criterio es aplicable a las relaciones entre las empresas energéticas y las que insumen energía (Sánchez Albavera, 1998).

De esta manera, el desafío de usar eficientemente la energía de la que se dispone en una economía como la chilena constituye no sólo un problema de eficiencia energética —de suyo importante dada su escasez y su costo de oportunidad—, sino, también, un problema de ejercicio del derecho básico de los consumidores a la seguridad en el consumo y a la protección de la salud y del medio ambiente.

*El desafío de usar eficientemente la energía de la que se dispone constituye no sólo un problema de eficiencia energética —de suyo importante dada su escasez y su costo de oportunidad—, sino, también, un problema de ejercicio del derecho básico de los consumidores a la seguridad en el consumo y a la protección de la salud y del medio ambiente.*

## **B. NORMAS DE LA LEY NRO. 19.496 QUE REGLAMENTAN LA COMERCIALIZACIÓN DE ARTEFACTOS Y EQUIPOS ELÉCTRICOS**

La comercialización de artefactos y equipos eléctricos está reglamentada de modo genérico por la Ley Nro. 19.496 en tanto acto jurídico oneroso mediante el cual tanto personas naturales como jurídicas los adquieren, utilizan y disfrutan, como destinatarios finales. En consecuencia, les son aplicables todas las normas contempladas en este cuerpo legal conducentes al ejercicio de los derechos del consumidor consagrados en el artículo Nro. 3 de la Ley Nro. 19.496, que fueron explicados en la primera parte de la sección anterior.

En dicho marco, la Ley Nro. 19.496 contiene asimismo varias disposiciones que se refieren específicamente a la seguridad de los productos y servicios, ordenadas en el párrafo cuarto del Título III (Disposiciones especiales). En general éstas tienen un carácter supletorio y sólo son aplicables en lo no previsto por las normas especiales que regulan la provisión de determinados bienes o servicios, conforme lo establece el artículo Nro. 44 de este cuerpo legal, en concordancia a lo dispuesto genéricamente sobre este particular en el inciso tercero del artículo Nro. 2 de la misma ley.

Las normas establecidas en el párrafo mencionado aluden principalmente a la obligación de los proveedores de informar explícitamente a los consumidores acerca de los riesgos que puede significar el uso de ciertos productos para su salud, integridad física y de sus demás bienes, sean aquellos previsibles o de naturaleza eventual. Asimismo se instituye de modo explícito la responsabilidad del proveedor del producto o servicio que ocasione el daño, el derecho a resarcimiento al consumidor afectado, el pago de indemnizaciones y la aplicación de sanciones correspondientes.

En efecto, en el artículo Nro. 45 se dispone la obligación del proveedor de incorporar en los bienes mismos, o en instructivos anexos, **las advertencias e indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible**, cuando se trate de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o la integridad física de los consumidores o para la seguridad de sus bienes.

En el evento de que el fabricante, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios se percate con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado de **la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, tiene la obligación de ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad competente** para que se adopten las medidas preventivas o correctivas que el caso amerite, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo Nro. 46, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de advertencia a los consumidores ya señaladas.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Ver artículo Nro. 45 de la Ley Nro. 19.496.

*Las normas sobre seguridad en el consumo establecidas en la Ley Nro. 19.496 establecen la obligación de los proveedores de informar a los consumidores acerca de los riesgos que puede significar el uso de ciertos productos para su salud, integridad física y de sus demás bienes, la responsabilidad del proveedor, el derecho a resarcimiento, el pago de indemnizaciones y la aplicación de sanciones.*

Adicionalmente, en el mismo cuerpo legal se dispone que cuando la peligrosidad de un producto o servicio, o su toxicidad en niveles considerados como nocivos para la salud o seguridad de las personas sea declarada judicialmente, o sea determinada por la autoridad competente de acuerdo a las normas especiales a que se refiere el artículo 44, **los daños o perjuicios que de su consumo provengan serán de cargo, solidariamente, del productor, importador y primer distribuidor del producto o del prestador del servicio, según el caso**<sup>14</sup>. En concordancia con esta norma, en el artículo 48 se especifica que el proveedor de la mercancía deberá, a su costa, cambiarla a los consumidores por otra inocua, de utilidad análoga y de valor equivalente. De no ser ello posible, deberá restituirles lo que hubieren pagado por el bien contra la devolución de éste en el estado en que se encuentre.

De este modo, las normas legales establecidas en los artículos Nro. 47 y 48 vienen a complementar lo dispuesto en la letra a) del artículo Nro. 20 del mismo cuerpo legal, en el que se instituye que el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, **cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes.**

Asimismo, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, cuando el bien adquirido no cumple la condición de **eficacia esencial**, esto es, que no proporciona el disfrute para el cual fue adquirido. En particular, en las letras b), c) y d) del artículo Nro. 20 de la Ley 19.496 se dispone que procede la reparación y el pago de indemnización cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado (letra b); cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad; o cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinados especificaciones y esto no ocurra (letra d), entre otras circunstancias que la ley especifica.

<sup>14</sup> Artículo Nro. 47, inciso primero, de la Ley Nro. 19.496

Por otra parte, en el artículo Nro. 49 de la misma ley se dispone que el incumplimiento de las obligaciones establecidas en las normas que se refieren a la seguridad en el consumo sujetará al responsable a las sanciones contravencionales correspondientes y lo obligará al pago de las indemnizaciones por los daños y perjuicios que se ocasionen, no obstante la pena aplicable en caso de que los hechos sean constitutivos de delito. Así, al establecer la obligación de pagar indemnización por los daños ocasionados en las circunstancias descritas, esta norma complementa lo dispuesto previamente en los artículos 23 y 24 del mismo cuerpo legal, en los que se establece la infracción y su sanción respectiva cuando, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, el proveedor causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la **calidad**, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, **seguridad**, peso o medida del respectivo bien o servicio, actuando con negligencia.

El juez podrá, en todo caso, disponer el retiro del mercado de los bienes respectivos, siempre que conste en el proceso, por informes técnicos, que se trata de productos peligrosos para la salud o seguridad de las personas, u ordenar el decomiso de los mismos si sus características riesgosas o peligrosas no son subsanables.

No obstante lo anterior, la norma exime de tal responsabilidad a quien provea los bienes o preste los servicios cumpliendo con las medidas de prevención legal o reglamentariamente establecidas y los demás cuidados y diligencias que exija la naturaleza de aquellos<sup>15</sup>.

Por otra parte, la publicidad falsa difundida por medios masivos de comunicación, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o seguridad de la población o del medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 200 unidades tributarlas mensuales. En relación con la comercialización de equipos y artefactos eléctricos, en la letra c) del artículo Nro. 28 se señala que comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial.

El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

Para la aplicación de las multas el Tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado y las Facultades económicas del Infractor.

---

<sup>15</sup> Artículo Nro. 47, inciso segundo, de la Ley Nro. 19 496

En definitiva, de la revisión de las normas de la Ley Nro. 19.496 se infiere que las disposiciones relativas a la adquisición, uso y disfrute de bienes y servicios son plenamente aplicables a la comercialización de los artefactos y equipos eléctricos realizada por consumidores, como destinatarios finales de los mismos, consagrándose los derechos a la seguridad, a la protección de la salud y del medio ambiente, así como a la información veraz y oportuna, a la reparación e indemnización cuando proceda y a la educación para un consumo responsable. Esto proporciona un marco legal adecuado para aumentar considerablemente la seguridad del consumo de los artefactos eléctricos que se producen, importan y venden en el país, tanto en relación a su empleo como a la integridad física de los usuarios y de los demás bienes. Asimismo, algunas de las normas analizadas permiten aumentar la eficacia de este tipo de productos, lo que también contribuye a establecer un escenario favorable que haga factible la elaboración de normas técnicas que apunten simultáneamente en ambas direcciones, de modo que la oferta de artefactos y equipos eléctricos muestre en un futuro cercano una mayor calidad en términos de su seguridad y eficacia.

No obstante lo anterior, el análisis ha permitido establecer que el marco normativo de tales actos de consumo adolece de algunos vacíos importantes así como de insuficiencias de no menor significación. Probablemente, el aspecto más relevante a mencionar lo constituye el hecho de que la Ley Nro. 19.496 no logra suplir la omisión registrada en el D.F.L. Nro. 1, así como en su Reglamento, que se refiere a los daños materiales y morales ocasionados por un desempeño deficiente de las empresas generadoras y distribuidoras en el suministro de energía eléctrica a sus clientes de consumo final. Por cierto, esto no sólo se refiere a los desperfectos e inutilización de artefactos y equipos eléctricos, sino, además, a las graves consecuencias que un suministro deficiente de energía eléctrica puede tener sobre la salud de las personas y su entorno.

*En definitiva, de la revisión de las normas de la Ley Nro. 19.496 se infiere que las disposiciones relativas a la adquisición, uso y disfrute de bienes y servicios son plenamente aplicables a la comercialización de los artefactos y equipos eléctricos realizada por consumidores, como destinatarios finales de los mismos, consagrándose los derechos a la seguridad, a la protección de la salud y del medio ambiente, así como a la información veraz y oportuna, a la reparación e indemnización cuando proceda y a la educación para un consumo responsable. No obstante, dicho cuerpo jurídico adolece de algunos vacíos importantes así como de insuficiencias de no menor significación en relación con este tipo de actos de consumo. Probablemente, el aspecto más relevante a mencionar lo constituye el hecho de que en la Ley de Protección del Consumidor no existe una referencia directa a los daños provocados por suministro ineficiente de electricidad por parte de la empresa distribuidora o concesionaria, situación que tampoco está contenida en la Ley General de Servicios Eléctricos ni en su Reglamento.*

Aún en el evento de que el tribunal declare admisible la aplicación de los artículos Nro. 20, 23, 24, 45, 46, 47, 48 y 49 de la Ley Nro. 19.496, analizados en las páginas precedentes, para dictar sentencia en demandas o presentaciones en relación con los daños materiales y morales que hubiera provocado el suministro ineficiente de electricidad por parte de la empresa concesionaria prestadora del servicio y ordenar, en consecuencia, la reparación e indemnización correspondiente, existen varias limitaciones que restringen el ejercicio legítimo de este derecho.

En primer lugar, debe señalarse que el procedimiento a que da lugar la aplicación de la Ley Nro. 19.496 se sujeta a las normas contenidas en la Ley Nro. 18.287, sobre procedimiento ante los juzgados de policía local<sup>16</sup>. Esto significa que el monto máximo de la indemnización a ser determinada por el tribunal no puede ser superior a 50 UTM, esto es, alrededor de 1.300.000 pesos, con lo cual los desperfectos e inutilización de artefactos y equipos eléctricos podrían ser resarcidos sólo parcialmente en el evento que los daños sufridos por el consumidor superen el monto máximo establecido. En ese caso, el consumidor deberá interponer tantas demandas como sea necesario hasta lograr ser resarcido adecuadamente, lo que constituye una situación absurda. Por otra parte, las demandas interpuestas en los tribunales de policía local deben ser realizadas dentro de un plazo perentorio, seis meses, los que pueden no ser suficientes para acreditar todos los antecedentes que se requiera (informes periciales y técnicos de la SEC y de bomberos, entre otros).

En segundo lugar, las disposiciones establecidas en relación con el derecho a la reparación e indemnización se refieren a tres tipos de resarcimiento. Estos corresponden, en primer lugar, a los daños de tipo emergente, los que derivan de la pérdida patrimonial que implica el deterioro o inutilización de un artefacto o equipo eléctrico y del daño provocado en la integridad física del consumidor —lo que puede generar gastos médicos de gran envergadura—, los que se agregan al lucro cesante y al daño moral que una situación de esta índole puede ocasionar al consumidor. En consecuencia, el monto de los daños que puede ocasionar el desperfecto de un artefacto o equipo eléctrico puede superar con creces la cuantía de la reparación máxima admitida por la ley de procedimiento de los tribunales de policía local. Así, aunque el valor de los artefactos y equipos dañados esté en el margen del monto máximo de reparación que la ley admite, éste podría ser insuficiente para resarcir los otros daños provocados.

Un tercer aspecto que debe mencionarse se refiere a la imposibilidad de los empresarios para acogerse a la Ley Nro. 19.496., a pesar de su calidad de usuarios de los servicios de distribución eléctrica, debido al carácter de insumo que éstos tienen en las demás áreas de la economía y no ser, por tanto, destinatarios finales del servicio de distribución eléctrica. Esto significa que las empresas que sufren daños en sus maquinarias y equipos, ocasionados por fallas en el suministro eléctrico, deben litigar con la empresa concesionaria en tribunales por la vía civil o comercial, y si el caso lo amerita, por la vía del crimen.

---

<sup>16</sup> Artículo Nro. 56 de la Ley Nro. 19.496

*En el evento que se declarara admisible la Ley de Protección del Consumidor en daños provocados por suministro ineficiente de electricidad por parte de la empresa distribuidora o concesionaria, subsisten importantes restricciones a su aplicación :*

- \* Monto máximo de indemnización (50 UTM)*
- \* Plazo de prescripción de sólo seis meses*
- \* Excluye daños sufridos por empresas.*

Por otra parte, el análisis del marco legal que reglamenta la comercialización de artefactos y equipos eléctricos comprobó su extrema debilidad en lo que se refiere a obligar al proveedor de este tipo de productos a proporcionar al consumidor una información más precisa sobre aquellos aspectos que, junto al precio y a las condiciones de compra, también condicionan la eficiencia del gasto realizado por el consumidor. Como se dijo más arriba, el carácter genérico de la obligación del proveedor de informar acerca de “otras características relevantes” obstruye el ejercicio del derecho a la información por parte del consumidor, situación que impide mejorar la eficiencia en el gasto de las personas y en el uso de la energía.

*El análisis del marco legal que reglamenta la comercialización de artefactos y equipos eléctricos comprobó su extrema debilidad en lo que se refiere a obligar al proveedor de este tipo de productos a proporcionar al consumidor una información más precisa sobre aquellos aspectos que, junto al precio y a las condiciones de compra, también condicionan la eficiencia del gasto realizado por el consumidor.*

*El derecho a la información veraz y oportuna que consagra la Ley de Protección del Consumidor, en su redacción actual, no incentiva la eficiencia en el gasto de las personas y en el uso de la energía.*

## **C. LOS PROBLEMAS DE REGLAMENTACIÓN EN LA NORMATIVIDAD TÉCNICA DE ARTEFACTOS Y PRODUCTOS ELÉCTRICOS**

### **1. Emisión de normas técnicas, certificación de calidad y eficiencia energética**

El objetivo de política pública de lograr prácticas de consumo eficiente en la comercialización de artefactos y equipos eléctricos implica, entre otras consideraciones, garantizar el derecho

del consumidor a ser informado sobre las características y patrones de eficiencia de su consumo de energía eléctrica y sobre el consumo energético de los bienes disponibles en el mercado. Del mismo modo, el ejercicio del derecho básico a la seguridad en el consumo y a la protección de la salud y del medio ambiente en la comercialización de este tipo de productos constituye en lo sustantivo un problema de eficiencia energética.

En consecuencia, debido a que la decisión racional del consumidor se sustenta no sólo en la evaluación adecuada de los precios y de los costos asociados a la contratación del acto de consumo, sino, además, en aquellos factores que inciden en su funcionamiento y en la integridad física del usuario y de sus demás bienes, el análisis de los derechos del consumidor en la comercialización de artefactos y equipos eléctricos debe referirse también a la reglamentación técnica de la eficiencia energética de los productos eléctricos introducidos en el mercado chileno.

La emisión de normas técnicas sobre eficiencia energética permite el consumo racional de la energía, lo que impacta favorablemente sobre la utilización del ingreso monetario disponible de las personas al optimizar la satisfacción de las necesidades de energía con el mínimo costo (Sánchez Albavera, 1998). Por otra parte, la normalización y la adopción de estándares de consumo de energía constituyen un mecanismo importante para estimular la introducción de tecnologías eficientes desde la perspectiva del consumo energético, ya sea con carácter obligatorio o voluntario (Maldonado y Márquez, 1998a), y para mejorar la prevención de riesgos.

*El análisis de los derechos del consumidor debe referirse también a la reglamentación técnica de la eficiencia energética de los productos eléctricos introducidos en el mercado chileno.*

Dichas normas tienen un efecto sustantivo en lo que se refiere a la renovación tecnológica permitiendo que las empresas sean más eficientes y más competitivas internacionalmente. Su adopción al nivel de las normas técnicas internacionales favorece la sustitución de importaciones y estimula su exportación a los mercados de la región.

Por otra parte, la adopción de normas permite superar las dificultades ocasionadas por los bienes que, al no ser eficientes energéticamente, terminan perjudicando al consumidor, al hacerlo gastar más energía que la demandada por los bienes producidos bajo las mejores tecnologías disponibles. De esta forma, la emisión de normas técnicas de eficiencia energética es un instrumento de la política pública para defender el interés de los consumidores. Se concluye que la emisión de las normas de eficiencia energética inciden en la actividad productiva en sentido positivo respecto del crecimiento económico y de la incorporación del progreso tecnológico. Se trata de métodos de cálculo y de ensayo diseñados para definir el nivel de consumo de bienes insumidores de energía con el objeto de reducir al mínimo costo el consumo de energía generando el máximo rendimiento (Sánchez Albavera, 1998).

*La emisión de normas técnicas de eficiencia energética es un instrumento de la política pública que permite una mayor eficiencia del gasto de los consumidores, a la vez que incide en la actividad productiva en sentido positivo respecto del crecimiento económico y de la incorporación del progreso tecnológico.*

## **2. El régimen normativo emanado del Instituto Nacional de Normas**

En la mayoría de los países de la región la aplicación de las normas se ve dificultada por la inexistencia o insuficiencia de laboratorios de certificación y control a nivel local. De este modo, en el fortalecimiento del marco regulatorio que la actividad eléctrica chilena reclama en la actualidad podría optarse por identificar los mecanismos y señalar los medios para reconocer órganos certificadores en el exterior, o crear, según sea el caso, tales centros en el propio país (Maldonado y Márquez, 1998a).

En Chile, la entidad que ha elaborado gran parte de las normas técnicas en vigor que se refieren a equipos y artefactos eléctricos es el Instituto Nacional de Normas. Esta entidad es una persona jurídica de derecho privado, dependiente de la Corporación de Fomento (CORFO), también denominada INSTITUTO CORFO, la que presta servicios remunerados en relación con la emisión de normas técnicas. A esta entidad puede recurrir cualquier agente económico con el propósito de solicitar la creación de una norma técnica \*en especial la Superintendencia de Electricidad y Combustibles\*, la que posteriormente puede ser el punto de referencia para la certificación del cumplimiento de la norma, situación que el agente económico podrá poner en evidencia mediante las etiquetas y sellos de calidad que corresponda. En este sentido, el Instituto Nacional de Normas actúa como coordinador de las múltiples fuerzas que operan en el mercado, guiada por el propósito de fijar normas técnicas sobre la base de criterios acordados consensualmente entre las diferentes entidades que han concurrido a su elaboración. Su principal objetivo es acelerar la transferencia y difusión de tecnología entre los agentes económicos que participan en cada actividad.

La emisión de una norma técnica incluye varias etapas, las que van desde la preparación de un anteproyecto hasta su reconocimiento como norma técnica oficial obligatoria por parte del gobierno de Chile. Los principales pasos a seguir son los siguientes:

1. Elaboración de anteproyecto: se constituye un Comité de estudio para la recomendación de la norma en el que participan representantes de los diferentes sectores involucrados.

2. Consulta pública: se somete a consulta pública el Proyecto A de norma que ha sido aprobado por el Comité de estudio con el propósito de recibir observaciones, lo que da lugar a la elaboración de un Proyecto B de norma.
3. Consulta institucional: el Proyecto B de norma se somete a la consideración del Consejo del Instituto Nacional de Normas. Su aprobación da el carácter de Norma Chilena al Proyecto B de norma, incluyendo las observaciones que miembros del Consejo pudieran haber formulado. La inclusión de las mismas la constituyen en Norma Chilena Oficial (N CH OF), aunque con carácter voluntario, referencial y no vinculante para los agentes económicos involucrados.
4. Norma Chilena Oficial Obligatoria: es aquella que es reconocida y aceptada por la entidad de gobierno pertinente y que no se hace obligatoria sino hasta que se dicte una resolución, Decreto o Ley que le otorgue tal carácter.

Así, las normas emanadas del Instituto Nacional de Normas son de carácter voluntario y meramente referenciales, debido a lo cual no son vinculantes para los agentes económicos partícipes de cada actividad. Esto significa que su efecto práctico es el de recomendar y no el de reglamentar la actividad productiva en términos del cumplimiento de exigencias técnicas mínimas, lo que tiene consecuencias importantes en la comercialización de artefactos y equipos eléctricos en el país.

*Las normas técnicas emanadas del Instituto Nacional de Normas son de carácter voluntario y meramente referenciales, debido a lo cual no son vinculantes para los agentes económicos.*

En esta perspectiva debe tenerse en cuenta que la obligatoriedad de una norma técnica sólo nace de su reconocimiento y aprobación, por parte de la entidad de Estado correspondiente, mediante una resolución, Decreto o Ley que le otorgue el carácter de norma chilena oficial obligatoria.

La información existente respecto de las normas técnicas del sector eléctrico es bastante deficiente y en ocasiones contradictoria, como consecuencia de su falta de sistematización. De hecho, la entidad fiscalizadora e impulsora de la creación de la casi totalidad de las normas que reglamentan la producción e importación de artefactos y equipos eléctricos —la Superintendencia de Electricidad y Combustibles— no dispone de un registro completo y ordenado que dé cuenta del trabajo técnico y legislativo realizado o logrado a la fecha. Esto dificulta la aplicación de la norma técnica al no existir la fuente referencial, es decir, el decreto o la resolución que la hizo obligatoria.

*La información existente respecto de las normas técnicas del sector eléctrico es deficiente y en ocasiones contradictoria, como consecuencia de su falta de sistematización. De hecho, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles no cuenta con un registro completo y ordenado que dé cuenta del trabajo técnico y legislativo realizado o logrado a la fecha.*

Cabe subrayar que la normativa técnica emanada del INN, en materia eléctrica, apunta esencialmente al consumidor final. De acuerdo con ello, las normas eléctricas emitidas por este instituto se clasifican en: a) requisitos generales de seguridad en artefactos de uso doméstico y similares; b) requisitos específicos de seguridad en artefactos de uso doméstico y similares; c) requisitos de seguridad en productos electrónicos y de comunicaciones; d) requisitos de seguridad en fotometría e iluminación; e) requisitos de seguridad de aparatos de iluminación eléctrica y accesorios; y f) requisitos de seguridad de artefactos eléctricos de uso distinto al doméstico.

**Cuadro 1**

**ARTEFACTOS ELECTRICOS DE USO DOMESTICO Y SIMILARES,  
REQUISITOS GENERALES DE SEGURIDAD**

Requisitos generales de seguridad	N CH 2008	Of. 1985
Requisitos generales de seguridad, modificación 2	N CH	Of. 85 Mod. 2 1986
Requisitos generales de seguridad, modificación 3	N CH	Of. 85 Mod. 3 1986

**Fuente:** Instituto Nacional de Normalización.

**Cuadro 2**

**ARTEFACTOS DE USO DOMÉSTICOS Y SIMILARES, REQUISITOS ESPECÍFICOS DE SEGURIDAD**

• requisitos particulares de seguridad	N CH 2009 / 1	Of. 86
• <b>planchas eléctricas</b>	<b>N CH 2009 / 3</b>	<b>Of. 86</b>
• centrífugas de ropa	N CH 2009 / 4	Of. 86
• <b>máquinas eléctricas de cocina</b>	<b>N CH 2009 / 5</b>	<b>Of. 86</b>
• refrigeradores y congeladores de alimentos	N CH 2009 / 6	Of. 86
• <b>máquinas lavadoras de ropa</b>	<b>N CH 2009 / 7</b>	<b>Of. 85</b>
• calefactores de ambiente	N CH 2009 / 8	Of. 86
• <b>artefactos para el cuidado de la piel y el pelo</b>	<b>N CH 2009 / 9</b>	<b>Of. 86</b>
• artefactos de cocción por microondas	N CH 2009 / 10	Of. 89
• <b>campanas de cocina</b>	<b>N CH 2009 / 11</b>	<b>Of. 86</b>
• aspiradoras y artefactos de limpieza de aspiración	N CH 2009 / 12	Of. 93
• <b>artefactos para calentar líquidos</b>	<b>N CH 2009 / 15</b>	<b>Of. 89</b>
• cocinas, anafres, hornos y similares domésticos	N CH 2009 / 16	Of. 92
• <b>calentadores de agua instantáneos</b>	<b>N CH 2009 / 17</b>	<b>Of. 93</b>
• ventiladores eléctricos, responsabilidad particular de seguridad	N CH 2009 / 10	Of. 86
• <b>alambre para artefactos y cordón flexible</b>	<b>N CH 2009 / 13</b>	<b>Of. 87</b>
• acoplados para artefactos de uso doméstico y usos similares generales	N CH 2009 / 21	Of. 87

**Fuente:** Instituto Nacional de Normalización.

### 3. Obligaciones dispuestas en el Reglamento de la Ley Eléctrica

Esta situación puede mejorar de modo importante con la puesta en práctica del Reglamento de la Ley Eléctrica. En el artículo Nro. 219 de este cuerpo jurídico se dispone que para efectos de su comercialización en el país, las máquinas, instrumentos, equipos, artefactos y materiales eléctricos **deberán tener un certificado de aprobación** otorgado por una entidad autorizada, siempre que la aprobación de tales elementos haya sido previamente dispuesta por una o más Resoluciones del Ministerio de Economía, Reconstrucción y Fomento, a proposición de la Superintendencia.

En el inciso segundo del mismo artículo se estipula que el certificado que se emita debe dar fe de que el elemento aprobado cumple con las especificaciones normales y no constituye peligro para las personas o cosas.

En conformidad al artículo Nro. 323 del Reglamento, el no cumplimiento de la norma dispuesta en el artículo Nro. 219 dará origen a la aplicación de alguna de las sanciones establecidas en el Reglamento de Sanciones, sin perjuicio de otras contempladas en el ordenamiento jurídico. Específicamente, las conductas de comercializar productos eléctricos sin el respectivo certificado de aprobación debiendo contar con éste, o de usar indebidamente

el distintivo o certificado de aprobación o placa de características, constituyen infracciones e incumplimiento al Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, de acuerdo a lo dispuesto por la letra d) del artículo Nro. 323 de dicho cuerpo legal.

Por otra parte, en el artículo Nro. 326 del Reglamento, se instituye la facultad de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles de requisar los materiales y elementos referidos que se comercialicen sin contar con dicho certificado, además de aplicar la multa que corresponda, cuando detecte el uso indebido del distintivo que indica poseer el certificado de aprobación a que se refiere el artículo Nro. 219.

Resumiendo, tanto la Ley Nro. 19.496 como el D.F.L. Nro. 1 se refieren en diversos pasajes al cumplimiento de normas técnicas, por razones de calidad y seguridad, pero en ninguno de ambos cuerpos normativos se hace expresa referencia a alguna de ellas. De esto se deduce que el cumplimiento de las normas dispuestas en la Ley General de Servicios Eléctricos y su Reglamento, así como en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor hace necesaria la dictación de otro u otros cuerpos normativos que les otorguen la calidad de obligatorias.

*El cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General de Servicios Eléctricos y su Reglamento, así como en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, en que se hace referencia a normas técnicas por razones de calidad y seguridad, hace necesaria la dictación de su obligatoriedad legal..*

A modo de ejemplo se puede demostrar que en la Ley Nro. 19.496, en sus artículos 3, letra d; 20, letra a, b, c; 23, 45, entre otros, como en el D.F.L. Nro. 1, en los artículos 76, 81, 87, 89, 131 (numerandos 1 y 5), y 144, entre otros, y en el nuevo Reglamento de la Ley Eléctrica, en los artículos 48, 72, 93, 103, 112, 145, 154, 166, 172, 206, 215, entre otros, se hace referencia al cumplimiento de normas técnicas, las que están expresadas en diferentes cuerpos no codificados aún. Para suplir la carencia de referencia expresa a la norma técnica se debe concordar la Ley en el sentido general de cumplimiento de calidad y seguridad, y especialmente se pueden tomar como base o referencia técnica las normas técnicas existentes, ya sean obligatorias o no, en un sentido general de cumplimiento de calidad.



## CONCLUSIONES

El análisis del marco normativo de la distribución de electricidad y de la comercialización de bienes que la emplean en su funcionamiento, desde la perspectiva de los derechos del consumidor, ha permitido constatar importantes progresos tanto en lo que se refiere a la consagración de tales derechos como a la concordancia entre las normas que reglamentan la actividad eléctrica (D.F.L. Nro. 1 y su Reglamento) y las que instituyen y garantizan los derechos de los consumidores en la legislación chilena (Ley Nro. 19.496).

De acuerdo con ello, los consumidores tienen en Chile derecho a la libertad de elección de bienes y servicios, a no ser discriminados arbitrariamente, a ser informados de modo veraz y oportuno, a la seguridad en el consumo, a la protección de la salud y el medio ambiente, a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de daños materiales y morales ocasionados en actos de consumo, y a ser educados para un consumo responsable. Además, en dicho cuerpo jurídico se establece que tales derechos son irrenunciables y que los consumidores pueden organizarse para su validación. Antes de la promulgación de la Ley Nro. 19.496, en marzo de 1997, estos derechos no estaban reconocidos en la legislación chilena y sólo algunos de ellos formaban parte de los derechos económicos y sociales de las personas reconocidos en la Constitución de la República de Chile, en vigor a partir de 1980.

Asimismo, el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos constituye un notorio progreso en materia de seguridad y de calidad en la prestación de servicios de distribución de electricidad, aunque debe tenerse presente que la vigencia de este cuerpo jurídico ha sido demorada por la impugnación de la que ha sido objeto por parte de las empresas eléctricas. Hasta ahora los preceptos relativos a la seguridad instituidos en el DFL Nro. 1 —principal marco normativo en vigor de la actividad eléctrica— son esencialmente declarativos y genéricos, lo que quiere decir que no se han traducido en normas legales específicas que consagren el derecho de los consumidores a la seguridad en el consumo de bienes y servicios eléctricos, la protección de la salud y el medio ambiente. Los demás derechos básicos del consumidor fueron considerados parcialmente u omitidos totalmente.

No obstante, aún en el evento de que los tribunales no dieran lugar a las impugnaciones presentadas y el Reglamento fuese aplicable en su actual forma, no sería factible todavía impulsar en Chile una política pública de uso eficiente de la energía eléctrica, de modo de permitir a los usuarios ejercer en plenitud sus derechos básicos de consumidor y decidir de manera libre e informada acerca de la mejor forma de satisfacer sus necesidades energéticas.

La Ley Nro. 19.496, que para estos efectos opera de modo supletorio en aquellos aspectos no contemplados por las leyes especiales, no consagra los derechos a la calidad ni al precio justo de los bienes y servicios, los que sí están reconocidos en la legislación internacional. Por otra parte, este cuerpo jurídico establece importantes restricciones a las organizaciones de consumidores y algunos de sus preceptos en los que se consagra los derechos básicos de los consumidores son en demasía imprecisos.

Aun así, el marco legal que reglamenta el sector eléctrico incluye sólo parcialmente los derechos del consumidor reconocidos en la legislación chilena, debido a lo cual el grado de concordancia entre tal marco regulador y la actual Ley de Protección de los Derechos del Consumidor es todavía débil. De esta manera, tanto la distribución de la electricidad a nivel de usuario como la comercialización de artefactos y equipos eléctricos adolecen de varias fallas de mercado: la información que se obliga a proporcionar al consumidor final es claramente insuficiente para una adecuada decisión de consumo, las normas técnicas constituyen un ente difuso e ineficaz, la reparación e indemnización de daños ocasionados por un suministro ineficiente de electricidad no está adecuadamente reglamentada y no existen normas precisas que garanticen el ejercicio del derecho a la educación para un consumo responsable en materia energética, entre otros vacíos e inconsistencias.

Puede afirmarse, en consecuencia, que los tres principios fundamentales en que se debe sustentar el marco normativo regulador de ambos grupos de actividades en una economía de mercado no se cumplen de modo cabal.

En primer lugar, debe subrayarse la notoria diferencia existente entre los requisitos exigidos para constituir una organización de proveedores y una organización de usuarios o de consumidores, así como respecto a las facilidades concedidas para su funcionamiento, lo que impide la aplicación plena del **principio de igualdad ante la ley**, que garantiza el derecho de los consumidores a no ser discriminados por motivo de condición económica o de otra índole. En este sentido, debería enmendarse los artículos 5 al 11 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, incluidos en su párrafo 2do., en orden a establecer una relación más equitativa entre las fuerzas del mercado y los agentes económicos.

En segundo lugar, las asimetrías de información entre proveedores y consumidores, y entre estos mismos, sobre las características y patrones de eficiencia de su consumo de energía eléctrica y sobre el nivel de consumo energético de los bienes que emplean energía, obstruyen el **principio de transparencia** como condición de funcionamiento del mercado. De ello se infiere la necesidad de fortalecer el marco regulador de ambas actividades mediante precisiones de algunas normas de la Ley Nro. 19.496 y del Reglamento de la Ley Eléctrica, las que se detallará más adelante.

Finalmente, el predominio de normas técnicas difusas e ineficaces, la falta de protección del consumidor en situaciones de daños ocasionados por suministro ineficiente de energía eléctrica, la ausencia de políticas orientadas a impulsar una educación de consumo responsable, además de las asimetrías de información entre proveedores y consumidores, y entre estos mismos, atenúan notoriamente el grado de **eficiencia económica** con la que deben actuar tanto proveedores como consumidores en ambos mercados.

Las insuficiencias anotadas demuestran el gran impacto que ocasionó la puesta en marcha de las reformas adoptadas en los años ochenta, las que debilitaron el marco normativo regulador de la actividad eléctrica, lo que implicó, en particular, que disminuyera el excedente del consumidor a favor de los oferentes de servicios eléctricos y de artefactos y

equipos eléctricos. En gran medida, esta disminución se produjo como consecuencia del sistema de tarifas adoptado —que liberó los precios de varios ítems considerados en la facturación de la prestación de servicios eléctricos propios de un mercado monopólico— y debido a la ausencia de normas que contribuyen a garantizar la calidad del servicio y prácticas de consumo eficiente de la energía eléctrica.

### **1. Cambios propuestos en el marco regulador del sector eléctrico**

Con el propósito de armonizar el marco normativo del sector eléctrico con la Ley Nro. 19.496 en relación al derecho del consumidor a la información oportuna y veraz, debería disponerse que la obligación de las empresas eléctricas de informar tanto al Estado como a los consumidores sobre los precios de los servicios prestados, debe cumplirse aún con prescindencia de la voluntad del usuario en razón al carácter irrenunciable de modo anticipado de los derechos del consumidor. Específicamente, debe modificarse el artículo Nro. 106 del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos de modo de instituir la obligación periódica de informar al usuario de los precios regulados y de los no regulados de los servicios prestados, indicándose que los no regulados pueden ser contratados con otro oferente si acaso el usuario así lo estima conveniente.

También en relación con el derecho del consumidor a la información veraz y oportuna, debe instituirse la publicación en un diario de circulación nacional el ordenamiento de las empresas concesionarias de servicio público de distribución que elabora anualmente la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, atendiendo a la calidad del servicio entregado, sobre la base de los reclamos directos de clientes presentados a la Superintendencia, de los resultados proporcionados por las encuestas aplicadas a usuarios y del índice de continuidad de servicio. Para este propósito debe modificarse el artículo Nro. 87 de la Ley General de Servicios Eléctricos.

El acceso a una mayor información por parte del consumidor debe complementarse mediante la incorporación de normas en el marco legal del sector eléctrico que hagan posible el ejercicio del derecho a una educación para el consumo responsable, lo que contribuiría a que el usuario administre más eficientemente esa mayor información.

En relación al derecho del consumidor a la seguridad en el consumo eléctrico, así como a la protección de la salud y del medio ambiente, debería disponerse en el segundo capítulo del Título V del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos que las normas técnicas y reglamentos que han emitido sobre este particular tanto la Comisión Nacional de Energía como la Superintendencia de Electricidad de Combustibles fuesen ordenadas y puestas a disposición de los usuarios por esta última, disponiéndose asimismo la obligación de su actualización permanente.

En lo que se refiere al derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna, el marco regulador debe contemplar el derecho a resarcimiento por los daños materiales y morales ocasionados por un desempeño deficiente de las empresas generadoras y distribuidoras en el suministro de energía eléctrica a sus clientes de consumo final. Para este

propósito se debe introducir las modificaciones del caso en los dos cuerpos jurídicos que reglamentan las actividades del sector eléctrico, de modo de complementar lo dispuesto en los artículos 85 y 99bis de la Ley General de Servicios Eléctricos y en el artículo Nro. 113 de su reglamento. De esta manera modo se subsana la limitación derivada de las normas de procedimiento que corresponde aplicar en las presentaciones elevadas a los tribunales de policía local al amparo de la Ley 19.496 en relación con los montos máximos a indemnizar.

En el Reglamento debe instituirse un concepto más amplio de calidad de un bien o servicio. Este, además de expresar el grado de riesgo que el consumo implique para el consumidor y sobre su entorno, debe incluir también el conjunto de propiedades y estándares normales que son inherentes a la actividad de producción y comercialización del bien o servicio que se adquiere o contrata. Esta definición no sólo permitiría consagrar los derechos constitucionales que se refieren a la protección de la salud y del medio ambiente, sino, además, sería el fundamento legal necesario para legislar acerca de la obligatoriedad de las normas técnicas en la prestación de servicios de distribución de electricidad y en la comercialización de artefactos y equipos eléctricos.

Debe modificarse, asimismo, el artículo Nro. 83 del D.F.L. Nro. 1, que se refiere a la no aplicabilidad de las disposiciones sobre calidad y continuidad del servicio en los casos de racionamiento, asumiéndose que es posible esperar una merma importante de la calidad del producto electricidad bajo la circunstancia del racionamiento, la que podría estar vinculada a un desempeño deficiente de la empresa distribuidora. De esta manera se establecería la concordancia entre esta norma del marco regulador del sector eléctrico, por una parte, y lo dispuesto en la letra e) del artículo 3º de la Ley Nro. 19.496, y en los artículos 23 y 25 de este mismo cuerpo legal, por la otra.

Sin perjuicio de la discusión que debe hacerse sobre el régimen tarifario del sistema eléctrico chileno, el incumplimiento de las normas que obligan a las empresas eléctricas a desempeñarse conforme a las exigencias de calidad en el suministro de electricidad, especialmente en relación con la continuidad del servicio y con los estándares de calidad del suministro, debería estar asociado en el marco regulatorio a mayores costos de oportunidad de manera de desincentivar nuevos incumplimientos.

## **2. Cambios propuestos en el marco regulador de la comercialización de artefactos y equipos eléctricos.**

En la Ley Nro. 19.496 debe establecerse, en el párrafo cuarto del Título III y a modo de precisión, que el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo y a la protección de la salud y el medio ambiente en la comercialización de aparatos y equipos eléctricos se relaciona con la eficacia de los artefactos, con su eficiencia energética y con la calidad del suministro de electricidad por parte de las empresas distribuidoras.

En consecuencia, las normas sobre seguridad en el consumo establecidas en los artículos 45 y siguientes de la Ley Nro. 19.496, en las que se establece la obligación de los

proveedores de informar a los consumidores acerca de los riesgos que puede significar el uso de ciertos productos para su salud, integridad física y demás bienes, la responsabilidad del proveedor, el derecho a resarcimiento, el pago de indemnizaciones y la aplicación de sanciones, debe hacerse concordante con la explicitación propuesta del derecho a la seguridad en el consumo, la protección de la salud y del medio ambiente en la comercialización de equipos y artefactos eléctricos.

Asumiendo que una información sesgada, insuficiente o ausente en materia energética deriva en un consumo ineficiente de energía, tanto desde la perspectiva del comportamiento racional del consumidor como desde el punto de vista del país, se propone que en la comercialización de equipos y artefactos eléctricos el proveedor informe, según sea el caso, sobre consumo energético, rendimiento, vida útil esperada, gastos de mantención, costos de reparación, riesgo asociado al uso y normas de seguridad. Con este propósito debería reglamentarse el derecho a la información oportuna y veraz establecido en la letra b) del artículo Nro. 3 de la Ley Nro. 19.496, o bien incorporar un artículo aclaratorio complementario del mismo.

Al precisarse que el derecho del consumidor a la seguridad en el consumo y a la protección de la salud y el medio ambiente en la comercialización de artefactos y equipos eléctricos se relaciona con la calidad del suministro de electricidad por parte de las empresas distribuidoras, entre otros factores, debe también precisarse que los daños ocasionados por suministro ineficiente de electricidad deben ser resarcidos por la empresa distribuidora o concesionaria aunque la responsabilidad final de tal ineficiencia corresponda a la empresa transmisora o generadora. En tal caso, la empresa distribuidora deberá reclamar los montos de dinero pagados por reparación e indemnización a la empresa causante del suministro ineficiente.

En el ejercicio del derecho a la reparación e indemnización oportuna y adecuada, se propone —por la vía de la excepción— no considerar las restricciones a su aplicación dispuestas en las normas generales de procedimiento de los Juzgados de Policía Local en el caso de daños ocasionados por suministro ineficiente de energía eléctrica. En tal sentido, no debe considerarse la cuantía y extenderse el plazo de prescripción a doce meses. En el caso de los daños sufridos por empresas, su resarcimiento debería ser reclamado por la vía civil.

Por otra parte, se propone que la emisión de normas técnicas de eficiencia energética sea adoptada como un instrumento de la política pública que permita una mayor eficiencia del gasto de los consumidores, a la vez que incida en la actividad productiva en sentido positivo respecto del crecimiento económico y de la incorporación del progreso tecnológico. Para tal efecto, debe disponerse la obligatoriedad del cumplimiento de normas técnicas en términos de seguridad y calidad (eficacia y rendimiento energético), y mejorarse la información existente respecto de las normas técnicas del sector eléctrico. En relación con lo primero, debe modificarse el tercer numerando del artículo Nro. 150 de la Ley General de Servicios Eléctricos en el sentido de precisar de mejor manera la función de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles sobre este particular. En relación a lo

segundo, debe incorporarse en el mismo artículo Nro. 150 del D.F.L. Nro. 1 la obligación de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles de llevar un registro completo y ordenado que dé cuenta del trabajo técnico y legislativo realizado o logrado a la fecha. Tanto la jurisprudencia que se vaya generando como la sistematización de los reclamos recibidos por la Superintendencia constituirán la base de mejoramientos posteriores al marco normativo.

## ANEXO 1

### DEFINICIONES<sup>17</sup>

- a) **Sistema eléctrico:** conjunto de instalaciones de centrales eléctricas generadores, líneas de transporte, subestaciones eléctricas y líneas de distribución, interconectadas entre sí, que permiten generar, transportar y distribuir energía eléctrica.
- b) **Centro de Despacho Económico de Carga:** organismo encargado de determinar la operación del conjunto de centrales generadores y líneas de transporte de un sistema eléctrico, de modo que el costo del abastecimiento eléctrico sea el mínimo posible, compatible con una seguridad prefijada.
- c) **Curva de carga:** gráfico que representa la potencia producida en el sistema eléctrico en función del tiempo.
- d) **Potencia de punta:** potencia máxima en la curva de carga anual.
- e) **Margen de reserva teórico:** mínimo sobre-equipamiento en capacidad de generación que permite abastecer la potencia de punta con una seguridad determinada, dada las características de las unidades generadores existentes en el sistema eléctrico.
- f) **Costo marginal de suministro:** costo en que se incurre para suministrar una unidad adicional de producto para un nivel dado de producción. Alternativamente, dado un nivel de producción, es el costo que se evita al dejar de producir la última unidad.
- g) **Tasa de actualización:** tasa de descuento.
- h) **Costo total actualizado:** suma de costos ocurridos en distintas fechas, actualizadas a un instante determinado.
- i) **Instalación económicamente adaptada:** es la instalación que permite producir una cantidad determinada al menor costo.
- j) **Línea de distribución de servicio público:** línea de distribución establecida por una empresa distribuidora haciendo uso de una concesión de servicio público.
- k) **Usuario o consumidor final:** usuario que utiliza el suministro de energía eléctrica para consumirlo.

---

<sup>17</sup> **Fuente:** Artículo Nro. 150 del Decreto con Fuerza de Ley Nro. 1, del Ministerio de Minería, Ley General de Servicios Eléctricos.

- l) **Potencia conectada:** potencia máxima que es capaz de demandar un usuario final dada la capacidad del empalme.
- m) **Áreas típicas de distribución:** áreas en las cuales los valores agregados por la actividad de distribución para cada una de ellas son parecidos entre sí.
- n) **Sectores de distribución:** áreas territoriales en las cuales los precios máximos de distribución a usuarios finales, son los mismos.
- o) **Aportes de terceros:** instalaciones que fueron aportadas por los usuarios a la empresa distribuidora sin costo para ésta, existente a la fecha de promulgación de la presente ley.
- p) **Subestación de distribución primaria:** subestación que reduce el voltaje desde el nivel de transporte al de alta tensión en distribución.
- q) **Momento de carga:** es el producto de la potencia conectada del usuario medida en megawatts y de la distancia comprendida entre el punto de empalme con la concesionario y la subestación de distribución primaria, medida en kilómetros a lo largo de las líneas eléctricas.
- r) **Usuario o cliente:** es la persona natural o jurídica que acredite dominio sobre un inmueble o instalaciones que reciben servicio eléctrico.

## ANEXO 2

### FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL CONSEJO NACIONAL DE ENERGÍA<sup>18</sup>

Para el cumplimiento de su objetivo corresponderá a la Comisión las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Preparar, dentro del marco del plan nacional de desarrollo, los planes y políticas para el sector energía y proponerlos al Presidente de la República para su aprobación;
- b) Estudiar y preparar las proyecciones de la demanda y oferta nacional de energía que deriven de la revisión periódica de los planes y políticas del sector;
- c) Contratar con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, los estudios generales relacionados con el funcionamiento y desarrollo integral del sector, así como los de prefactibilidad y factibilidad que sean necesarios para la formulación y ejecución de los planes y políticas energéticas;
- d) Elaborar, coordinar y proponer al Gobierno las normas técnicas aplicables al sector energía que sea necesario dictar para el cumplimiento de los planes y políticas energéticas de carácter general así como para la seguridad y adecuado funcionamiento y desarrollo del sistema en su conjunto. Al efecto, podrá requerir la colaboración de las instituciones y organismos que tengan competencia normativa, de fiscalización o ejecución en materias relacionadas con la energía;
- e) Velar por el efectivo cumplimiento de las normas técnicas a que se refiere la letra anterior, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a los organismos en ella mencionados, a los que deberá impartir instrucciones, pudiendo delegar las atribuciones y celebrar con ellos los convenios que sean necesarios;
- f) Analizar técnicamente la estructura y nivel de los precios y tarifas de bienes y servicios energéticos e informar al Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción el que será la única repartición con atribuciones para fijar dichos precios y tarifas;
- g) Informar, en la forma y en los casos que señale el reglamento, los decretos y demás actos de las autoridades administrativas que aprueben concesiones, contratos de operación, licencias o autorizaciones que se otorguen o celebren, en cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes o que rijan en el futuro, para el estudio exploración, explotación, transporte, transmisión, almacenamiento y distribución de la energía o de los recursos energéticos. Las personas cuyas solicitudes de concesión o licencia, o cuyas ofertas de

---

<sup>18</sup> **Fuente** : DECRETO LEY 2 274, Ministerio de Minería, TÍTULO I (*De la Comisión Nacional de Energía y de sus Atribuciones*), artículo Nro. 4.

contrato fueren rechazadas o no consideradas por las autoridades encargadas de tramitarlos o negociarlos, podrán recurrir ante la Comisión a fin de que ésta, si lo estima conveniente, eleve los antecedentes al Presidente de la República para su resolución definitiva;

- h) Requerir de los Ministerios, Servicios Públicos y entidades en que el Estado tenga aportes de capital, participación o representación, los antecedentes y la información necesarios para el cumplimiento de sus funciones, quedando los funcionarios que dispongan de dichos antecedentes e informaciones, obligados a proporcionarlos en el más breve plazo. El incumplimiento de esta obligación podrá ser administrativamente sancionado, en caso de negligencia, por la Contraloría General de la República, en conformidad a las reglas generales, e
- i) Cumplir las demás funciones y tareas que las leyes o el Gobierno le encomienden concernientes a la buena marcha y desarrollo del sector energía.

## ANEXO 3

### FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES ORDENADAS POR LEY<sup>19</sup>

- 1.- Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes o que en adelante se dictaren sobre instalaciones y servicios eléctricos;
- 2.- Estudiar y proponer las modificaciones que la experiencia y los progresos de la técnica aconsejaron introducir a las leyes y reglamentos de los servicios eléctricos;
- 3.- Autorizar a Laboratorios o entidades de control de seguridad y calidad, que a su juicio sean competentes, para que éstos realicen las pruebas y ensayos que resulten necesarios a fin de dar un certificado de aprobación a las máquinas, instrumentos, aparatos, equipos, artefactos y materiales eléctricos de toda naturaleza, que cumplan con las especificaciones normales y no constituyan peligro para las personas o cosas.

Para su comercialización en el país, las máquinas, instrumentos, aparatos, equipos, artefactos y materiales eléctricos, deben tener el certificado de aprobación mencionado, en el inciso anterior. El certificado de aprobación dará derecho al uso de un distintivo. El uso indebido de este distintivo será multado con una cantidad no inferior a cinco UTM ni superior a cien UTM. La Superintendencia podrá requisar, con el auxilio de la fuerza pública, la totalidad de los materiales y aparatos eléctricos de cualquier procedencia, que se comercialicen en el país sin contar con el certificado de aprobación.

- 4.- Otorgar licencias de instalador eléctrico, y de electricista de recintos de espectáculos públicos, como lo especifique el reglamento, a quien lo solicite cumpla con cualesquiera de los siguientes requisitos: a) Ser egresado de las Universidades, Institutos Profesionales, Institutos de Capacitación y demás Escuelas Técnicas que la Superintendencia apruebe, y en los cursos o carreras que ésta especifique previamente; b) Haber aprobado un examen de competencia ante la Superintendencia.
- 5.- Interpretar las disposiciones de los reglamentos y fijar las normas en los casos especiales que se presenten y no estén expresamente contemplados, en especial respecto de cruces y paralelismos de líneas eléctricas e interferencias físicas y electrolíticas;
- 6.- En casos de reclamo, comprobar la exactitud de los instrumentos destinados a la medida de la energía eléctrica suministrada a los consumidores, la potencia eléctrica o cualquier otra magnitud, a través de las entidades referidas en el número 3.

---

<sup>19</sup> **Fuente** : Ley General de Servicios Eléctricos, Decreto con Fuerza de Ley Nro. 1 del Ministerio de Minería, 1982, artículo Nro. 150.

Las pruebas a los instrumentos de medida serán de cargo de la empresa concesionario si el instrumento resultara inexacto y de cargo del reclamante si resultara dentro de las tolerancias permitidas;

7.- Otorgar las concesiones provisionales e informar las solicitudes de concesiones definitivas de servicios eléctricos;

8.- Vigilar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los decretos de concesión;

9.- Resolver, oyendo a los afectados, los reclamos que se formulen por, entre o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas en general y que se refieran a cualquier cuestión derivada de la presente ley, de los cuerpos legales o reglamentarios, cuyo cumplimiento deba ser vigilado por la Superintendencia. En la resolución que respecto al caso se dicte podrán aplicarse multas.

Si aun cuando no exista reclamo, la Superintendencia comprobare infracciones, podrá aplicar sanciones a quienes las hayan cometido. Para estos efectos, el informe de un funcionario de la Superintendencia podrá servir de prueba.

La forma de tramitación, los requisitos que deben cumplir las diligencias y actuaciones, así como las multas, se ajustarán a lo que dispongan los reglamentos de la presente ley;

10.- Atender las consultas del público y resolver los reclamos que se formulen en contra de los instaladores autorizados a que se refiere el número 4 de este artículo, y en contra de las entidades a que se refiere el número 3 de este artículo;

11.- Suspender temporal o definitivamente las licencias y autorizaciones que se hayan otorgado de acuerdo con los números 3 y 4 de este artículo, o imponer multas a los poseedores de estas licencias o autorizaciones cuando compruebe faltas graves en el ejercicio de sus funciones;

12.- Verificar y examinar los costos de explotación y el valor nuevo de reemplazo de las empresas de servicio público que le sean comunicadas de acuerdo a los artículos 116º, 117º y 118º de la presente ley. Adicionalmente podrá requerir de las empresas los ingresos de explotación mensual;

13.- Pronunciarse sobre los reglamentos especiales de servicio que las empresas concesionarios de servicio público sometan a su aprobación;

14.- Llevar un archivo de los antecedentes relativos a la concesión de servicio público de distribución y formar las estadísticas de explotación de las empresas eléctricas del país, en la forma que lo especifique la Comisión.

## ANEXO 4<sup>20</sup>

### SÍNTESIS DEL PROGRAMA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA PUESTO EN PRÁCTICA POR LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

En concordancia con las políticas gubernamentales sobre eficiencia energética, el Programa Nacional de Uso Eficiente de la Energía, vigente desde 1992, ha tenido como objetivo difundir entre los agentes económicos, técnicas y prácticas que optimicen el uso energético, reduciendo con esto su consumo y el impacto negativo sobre el medioambiente.

La política aplicada en las áreas de acción del programa (Residencial, Público, Comercial Industrial y Minero) ha consistido en impulsar los proyectos de eficiencia energética, económicamente rentables, que no signifiquen un deterioro en la calidad de los servicios o en el bienestar de la población.

Dentro de los logros del programa se cuentan:

En el **Sector Industrial y Minero**, mediante la realización de diagnósticos y auditorías energéticas, se ha determinado que existe un potencial de ahorro de 150.000 TEP/año, lo que equivale a unos 20 millones de dólares sobre las industrias estudiadas.

A nivel **Municipal**, gracias al Proyecto de Modernización del Alumbrado Público, se ha cambiado el 45% de las luminarias, lo que corresponde a 230.900 puntos lumínicos, lo que generará un ahorro anual del orden de 2.000 millones de pesos.

En el **Sector Residencial** se realizaron campañas de información denominadas "2º Ciclo de Encuentros Regionales", lo que permitió estimular el Plan de Ahorro de Energía en las viviendas.

En el **Sector Edificios**, al igual que el sector Industrial, se realizaron diagnósticos y auditorías. El principal resultado fue determinar que en el Sector de los Edificios Públicos existe un Potencial de ahorro de 3.000 millones de pesos anuales, cantidad que podría obtenerse con una baja inversión.

En el **área de Capacitación** se han realizado 22 Seminarios de formación en las áreas térmica, eléctrica y de construcción, orientados a profesionales y técnicos del sector industrial y minero, tanto públicos como privados. También se ha participado en 18 eventos con ponencias, charlas y conferencias, en los congresos y eventos relacionados con los sectores energético y de medio ambiente.

---

<sup>20</sup> Fuente : Comisión Nacional de Energía



## BIBLIOGRAFÍA

ALTOMONTE, H: (1996): Energía y Desarrollo en América Latina y el Caribe. Síntesis del Estudio de caso sobre Chile, CEPAL, LC/R. 1644

BANCO CENTRAL DE CHILE (1998) : Boletín mensual Nro. XX, agosto, Santiago, Chile.

BITRAN, E. y SAAVEDRA , E : (1993) : Algunas reflexiones en torno al rol regulador y empresarial del Estado, en O. Muñoz (Ed.), Hacia el Estado regulador. Después de las privatizaciones, CIEPLAN, Santiago, Chile.

ENGEL, E. (1998), Protección a los consumidores en Chile, por qué tan poco y tan tarde?, Universidad de Chile, Centro de Economía Aplicada, Documentos de trabajo, Nro. 35, Santiago, Chile.

FRANK, R. (1991), Microeconomics and Behavior, Mc Graw Hill, Inc., Nueva York, Estados Unidos de América.

INOSTROZA, G. (1995), Control del Estado y gestión empresarial en el sector eléctrico de Chile, CEPAL, LC/R.1497, Santiago, Chile.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (1998), Anuario estadístico, 1997, Santiago, Chile.

KRAUSS, M. B., y JOHNSON, H.G.(....), Análisis del equilibrio general.

LORENZINI, S. (1995), Análisis de la competitividad en la generación eléctrica. El caso de Chile, CEPAL, LC/R.1498, Santiago, Chile.

MALDONADO, P., MÁRQUEZ, M., JAQUES, I.(1995), La política de uso eficiente de la energía: es el mercado el motor de dicha política?, CEPAL, LC/R.1569, Santiago, Chile.

\_\_\_\_\_ (1998a), Guía para la formulación de los marcos regulatorios, CEPAL, LC/L.1142, Santiago, Chile.

\_\_\_\_\_ (1998b), Propuesta para la adopción de una ley marco para el uso eficiente de la energía en Chile, inédito, Santiago, Chile.

MADDALA, G.S. y MILLER, E. (1990), Microeconomics: theory and applications, Mc Graw Hill, Inc., Nueva York, Estados Unidos de América.

MOGUILLANSKY, G. (1997), La gestión privada y la inversión en el sector eléctrico chileno, CEPAL, serie Reformas Económicas, Nro. 1, LC/L.1070, Santiago, Chile.

PERES, W. ( ), Políticas de competitividad, Revista de la CEPAL, Nro. 53, Santiago, Chile.

República de Chile (1980), Constitución Política, Ediciones Publibley, Santiago, Chile.

\_\_\_\_\_ (1982), Decreto con Fuerza de Ley Nro. 1 del Ministerio de Minería, que modifica el DFL Nro. 4 de 1959, Ley General de Servicios Eléctricos en materia de energía eléctrica, en Diario Oficial, 13 de septiembre de 1982, Santiago, Chile.

\_\_\_\_\_ (1984), Decreto Supremo Nro. 91, Código Eléctrico, Diario Oficial, Santiago, Chile.

\_\_\_\_\_ (1997), Ley Nro. 19 496, Normas sobre protección de los derechos de los consumidores, Ediciones Publibley, Santiago, Chile.

RIVERA, E. (1998), Regulación y competencia en los servicios de utilidad pública. La experiencia chilena en la mejora regulatoria, inédito, Santiago, Chile.

SANCHEZ ALBAVERA, F. (1998), Fundamentación constitucional de la legislación sobre el uso eficiente de la energía en el Perú, inédito, Santiago, Chile.

STIGLITZ, J. (1993): Principles of microeconomics, Stanford University, W.W. Norton & Co., Inc., Nueva York, Estados Unidos de América.

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (1998): Pronunciamento acerca de la procedencia del cobro por las empresas distribuidoras de energía eléctrica por concepto de mantención y provisión de reemplazo de medidores, ORD. S - 158, inédito, Santiago, Chile.

### Serie Medio Ambiente y Desarrollo\*

- | No. | Título   |
|-----|--|
| 1   | <i>Las reformas energéticas en América Latina y el Caribe (LC/L.1020), abril de 1997.</i>  |
| 2   | <i>Participación privada en la prestación de los servicios de agua: modalidades para la participación privada en la prestación de los servicios de agua (LC/L.1024), mayo de 1997.</i>                                   |
| 3   | <i>Procedimientos de gestión para un desarrollo sustentable (aplicables a municipios, microrregiones y cuencas) (LC/L.1053), agosto de 1997.</i>   |
| 4   | <i>El Acuerdo de las Naciones Unidas sobre Pesca en Alta Mar: una perspectiva regional a dos años de su firma (LC/L.1069), septiembre de 1997.</i>   |
| 5   | <i>Litigios pesqueros en América Latina (LC/L.1094), febrero de 1998.</i>  |
| 6   | <i>Los precios, la propiedad y los mercados en la asignación del agua (LC/L.1097), octubre de 1998.</i>  |
| 7   | <i>Desarrollo sustentable de los asentamientos humanos: logros y desafíos de las políticas habitacionales y urbanas de América Latina y el Caribe (LC/L.1106), en edición.</i>   |
| 8   | <i>Hacia un cambio de los patrones de producción: Segunda Reunión Regional para la Aplicación del Convenio de Basilea en América Latina y el Caribe (LC/L.1116 y LC/L.1116/Add.1), vols. I y II, septiembre de 1998.</i> |
| 9   | <i>La industria del gas natural y las modalidades de regulación en América Latina (LC/L.1121), abril de 1998.</i>  |
| 10  | <i>Proyecto CEPAL/Comisión Europea "Promoción del uso eficiente de la energía en América Latina". Guía para la formulación de los marcos regulatorios (LC/L.1142), agosto de 1998.</i>                                   |
| 11  | <i>Panorama minero de América Latina: la inversión en la década de los noventa (LC/L.1148), octubre de 1998.</i>   |
| 12  | <i>Proyecto CEPAL/Comisión Europea "Promoción del uso eficiente de la energía en América Latina". Las reformas energéticas y el uso eficiente de la energía en el Perú (LC/L.1159), noviembre de 1998.</i>               |
| 13  | <i>Financiamiento y regulación de las fuentes de energía nuevas y renovables: el caso de la geotermia (LC/L.1162), diciembre de 1998.</i>  |
| 14  | <i>Las debilidades del marco regulatorio eléctrico en materia de los derechos del consumidor. Identificación de problemas y recomendaciones de política. (LC/L.1164), enero de 1999.</i>                                 |

---

\*El lector interesado en números anteriores de esta serie puede solicitarlos dirigiendo su correspondencia a la División de Medio Ambiente y Desarrollo, CEPAL, Casilla 179-D, Santiago de Chile o solicitarlos por correo electrónico a [rsalgado@eclac.cl](mailto:rsalgado@eclac.cl) o [ajouravlev@eclac.cl](mailto:ajouravlev@eclac.cl).