

## APRUEBA REGLAMENTO DE SERVICIO DE GAS DE RED. SANTIAGO, 25.02.04.

N° 67

### VISTO:

Lo informado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el oficio N° 2.258 de 2003; lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 323, de 1931, del Ministerio del Interior, en la ley N° 18.410 y en el artículo 32 N° 8 de la Constitución Política de la República de Chile.

### DECRETO:

**ARTÍCULO 1°:** Apruébase el siguiente Reglamento de Servicio de Gas de Red:

### CAPÍTULO I ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

**Artículo 1°:** Las disposiciones del presente reglamento se aplican a las empresas destinadas a distribuir o suministrar gas de red, sean o no concesionarias de servicio público, a las instalaciones de dichas empresas, a las instalaciones de los clientes o consumidores cuando éstas sean necesarias para realizar el suministro, y a las relaciones de las empresas distribuidoras o suministradoras con el Estado y con los particulares. Las materias que son objeto del presente reglamento se refieren a la prestación y calidad del servicio de gas y la prestación de los servicios afines.

**Artículo 2°:** Están fuera del ámbito de este reglamento todos los servicios que preste la distribuidora o suministradora ajenos al giro de distribución o suministro de gas de red, tales como servicios asociados a la instalación interior de gas o artefactos del cliente o consumidor; y, en general, la venta de cualquier artefacto o producto distinto al gas de red.

En las materias que corresponda este reglamento se complementará con las disposiciones del Reglamento de Instalaciones Interiores de Gas (D.S. N° 222, de 1996, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción), del Reglamento de Seguridad para Distribución y Expendio de Gas de Ciudad (D.S. N° 739, de 1993, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción), del Reglamento de Seguridad para el Transporte y Distribución de Gas Natural (D.S. N° 254, de 1995, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción), del Reglamento sobre Concesiones Provisionales y Definitivas para la Distribución y el Transporte de Gas (D.S. N° 263, de 1995, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción), de las normas técnicas vigentes; y con los demás reglamentos y normas técnicas que se dicten en el futuro relacionados con estas materias.

**Artículo 3°:** Sin perjuicio de las normas y condiciones pertinentes que establezcan los decretos de concesión, la prestación del servicio de gas incluye, entre otras, las siguientes materias:

- a) Condiciones y procedimientos para el ofrecimiento e inicio del servicio, suspensión, reposición y término de éste;
- b) Condiciones de construcción o instalación, operación y mantenimiento de empalmes y medidores;
- c) Oportuna atención y solución de emergencias, accidentes, interrupciones de suministro y otros imprevistos;
- d) Adecuada transparencia e información a los clientes y consumidores, antes y durante la prestación del servicio; y
- e) Condiciones de calidad del servicio.

**Artículo 4°:** La Superintendencia será el organismo encargado de fiscalizar y supervigilar el correcto y oportuno cumplimiento del presente reglamento y de las resoluciones de carácter técnico y de seguridad que se dicten conforme a él.

**Artículo 5°:** Para los efectos del presente reglamento se entenderá por:

**Acometida:** Sección del empalme constituido por el conjunto de elementos que conducen el gas desde la matriz de distribución o red de transporte, hasta la línea oficial a que se refiere el artículo 2° de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones, sus modificaciones o la disposición que la reemplace.

**Arranque de medidor:** Es el conjunto de elementos, entre otros tuberías, llaves de corte y regulador de servicio, cuando corresponda, que conduce el gas desde el término de la acometida (empalme individual) o de la matriz interior (empalme múltiple), hasta la entrada del medidor.

**Artefacto:** El aparato fijo o portátil que suministra energía calórica mediante la combustión de gas de red, por combinación con aire comburente a presión atmosférica.

**Calidad del servicio de gas:** Corresponde al grado en que se mantienen las condiciones del servicio de gas en cuanto a:

- a) la seguridad y continuidad del suministro, así como el cumplimiento de las especificaciones del gas;
- b) la correcta y oportuna medición y facturación de los consumos, y;
- c) adecuados sistemas de atención e información para los clientes y consumidores.

**Capacidad normal de la red de distribución:** La capacidad de suministro de todas las cañerías matrices de la zona de servicio y de las cañerías que conecten instalaciones de transporte, producción y/o almacenamiento con dicha zona. La capacidad se medirá de acuerdo al caudal máximo de cada una de las estaciones reguladoras de presión de la red, considerando las presiones operativas de las matrices de distribución. La capacidad normal original de la red será la declarada al momento de solicitar la concesión en los planos y memoria explicativa de las obras.

**Cliente:** La persona natural o jurídica que acredite dominio sobre un inmueble o instalaciones que reciben servicio de gas. En este inmueble o instalaciones quedarán radicadas todas las obligaciones derivadas del servicio para con la empresa de gas, a menos que ésta y el cliente hayan convenido por escrito un acuerdo distinto.

**Comisión:** Comisión Nacional de Energía.

**Consumidor:** La persona natural o jurídica que utiliza el gas para consumirlo.

**Continuidad de suministro:** La ausencia de interrupciones en la entrega de gas que realiza una empresa, de acuerdo a los límites y condiciones establecidas en este reglamento.

**Distribuidora:** La entidad que realiza servicio de gas utilizando una red de distribución propia o en parte de terceros.

**Empalme:** Conjunto de elementos, entre otros tuberías, llaves de corte, accesorios y reguladores de servicio, cuando corresponda, que conduce el gas desde la matriz de distribución o desde la salida de una central o estanque de abastecimiento de gas licuado o desde las redes de transporte, hasta la entrada del medidor. Cuando conduce el gas a una sola instalación interior de gas se denomina empalme individual, si lo hace a dos o más se denomina empalme múltiple.

**Empresa de Gas:** Entidad destinada a distribuir o suministrar gas, ya sea una distribuidora, una suministradora o ambas, según corresponda.

**Estación reguladora de presión:** Conjunto de aparatos instalados con el propósito de reducir la presión de alimentación y mantener la presión de salida del gas automáticamente en un valor nominal predeterminado dentro de límites especificados, tanto en las matrices de distribución, en depósitos o recipientes a presión o en las cañerías que alimenten alguna estación compresora de la empresa.

**Firme o No Interrumpible:** Una característica del servicio brindado a los clientes o consumidores consistente en la condición que no está sujeto a interrupción por parte de la empresa de gas, salvo en los casos señalados en el capítulo 5 de este reglamento sobre causas de interrupción o restricción del servicio.

**Gas o Gas de Red:** Todo fluido gaseoso combustible que se transporte o distribuya a través de redes de tuberías, ya sea gas natural, gas obtenido del carbón, nafta o coque, propano y butano en fase gaseosa y cualquier otro tipo o mezcla de los anteriores o de éstos con aire.

**Interrumpible:** Una característica del servicio brindado a los clientes o consumidores consistente en la condición que puede estar sujeto a interrupción a sola opción de la empresa de gas mediante el correspondiente aviso previo al cliente o consumidor, de acuerdo a lo estipulado en los contratos.

**Instalación interior de gas:** Instalación de gas construida dentro de una propiedad particular y para uso exclusivo de sus ocupantes, ubicada tanto en el interior como en el exterior de los edificios o construcciones, destinada a conducir el gas hasta los artefactos y evacuar los gases producto de la

combustión. La instalación interior comienza a la salida del medidor, cuando ella es abastecida desde una red de distribución; o a la salida del regulador de presión, cuando es abastecida mediante un equipo de gas licuado o mediante una central de abastecimiento sin medidores. Incluye la red interior de gas, los artefactos, los conductos de evacuación de gases producto de la combustión, elementos y dispositivos necesarios para ello y obras complementarias.

**Instalación de gas:** Los instrumentos, maquinarias, equipos, redes, aparatos, accesorios y obras complementarias destinadas al transporte y distribución de gas, incluyendo las instalaciones interiores de gas.

**Llave de corte:** Llave de operación manual que se intercala en una tubería para establecer o interrumpir, en forma rápida y segura, el paso de gas. También se denomina como llave de corte rápido.

**Llave de servicio:** Llave de corte ubicada sobre un empalme e instalada inmediatamente antes del medidor o del regulador de servicio, según corresponda, utilizada para interrumpir el suministro de gas a toda la instalación interior de gas. También se denomina llave de medidor.

**Matriz o cañería de baja presión:** Matriz de distribución que opera normalmente a una presión de operación inferior a 600 kPa (6 bar).

**Matriz de distribución:** Tubería o cañería de una red de distribución que sirve como fuente común de suministro para más de un empalme.

**Matriz interior:** Sección del empalme múltiple destinada a conducir el gas desde el término de la acometida o desde la salida de una central o estanque de abastecimiento de gas licuado hasta el comienzo de los arranques de medidores.

**Medidor:** Instrumento destinado al registro del consumo de gas en metros cúbicos (m<sup>3</sup>), o en otras magnitudes que configuren el suministro.

**Metro cúbico estándar (m<sup>3</sup>S):** Metro cúbico de gas en estado seco expresado a la temperatura de 15 °C (288,16 K) y a una presión de 101,325 kPa.

**Ministerio:** Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

**Presión de servicio:** Presión de suministro a la instalación interior de gas, para su normal operación, cuya magnitud está dada por las características de ésta. La presión de servicio (PS) se clasifica según su magnitud en:

Baja presión (BPS):  $P \leq 5$  kPa.

Media presión (MPS):  $5 \text{ kPa} < P \leq 600$  kPa.

Alta presión (APS):  $P > 600$  kPa.

**Red de distribución:** El conjunto de tuberías, equipos y accesorios, destinados a distribuir gas desde la fuente de abastecimiento de gas hasta el fin de los empalmes. Está formada, según corresponda, por matrices, empalmes, centros reductores de presión y accesorios necesarios para el buen funcionamiento del sistema.

**Red interior de gas:** Conjunto de tuberías y accesorios destinados a conducir el gas desde la salida del medidor o regulador de servicio, según corresponda, hasta los artefactos a gas.

**Redes de transporte:** El conjunto de tuberías, equipos y accesorios destinados a transportar gas, también denominados gasoductos, que unen centros de producción o almacenamiento con redes de distribución de gas u otros centros de producción, almacenamiento o consumo.

**Regulador de servicio:** Regulador de presión ubicado inmediatamente antes del medidor, para el uso exclusivo de un cliente o consumidor o conjunto de ellos sometidos al régimen de copropiedad, cuyas instalaciones se alimentan a través de una matriz interior y que tiene por objeto reducir y mantener automáticamente la presión del gas en el empalme a la presión de servicio de la instalación interior de gas.

**Seguridad de suministro:** La certeza o confiabilidad de la entrega de gas que realiza una empresa, de modo que ésta sea estable, constante y exenta del peligro de fallar, incluso en sus propiedades físicas y químicas y en sus condiciones físicas de entrega.

**Servicios afines:** Servicios prestados a clientes o consumidores por una empresa de gas, o por un tercero por cuenta de ésta, asociados al suministro de gas; entre otros, intervención de empalmes y

medidores, corte y reposición de servicio, término de servicio, arriendo de medidor, envío de boleta o factura a dirección especial, etc.

**Servicio de gas:** El suministro de gas efectuado por una empresa de gas a los clientes o consumidores, bajo condiciones establecidas respecto a calidad de servicio y precio.

**Servicio Público de Distribución de Gas:** El suministro de gas que una empresa concesionaria de distribución efectúe a clientes o consumidores ubicados en sus zonas de concesión, o bien a clientes o consumidores ubicados fuera de dichas zonas que se conecten a las instalaciones de distribución de la concesionaria mediante redes propias o de terceros.

**Suministradora:** La entidad que realiza servicio de gas utilizando exclusivamente redes de transporte o distribución de terceros.

**Suministro de gas:** La entrega de gas que hace una empresa de gas a los clientes o consumidores, la que se efectúa conforme a especificaciones relativas a las propiedades físicas y químicas del gas y a las condiciones físicas en que éste es entregado. El suministro de gas se materializa a la salida del medidor, antes de la instalación interior del cliente o consumidor.

**Superintendencia:** Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

**Zona de servicio:** La zona dentro del área de concesión donde una empresa concesionaria de servicio público de distribución está obligada a suministrar gas a quien le solicite. La zona de servicio original corresponde a la zona marcada con línea azul en el plano de la ciudad o comuna respectiva que la empresa manifiesta desea cubrir desde un comienzo con su red de distribución y que comprende todas las calles, plazas y caminos incluidas en el trazado proyectado de la red que se declara en los planos generales y en la memoria explicativa de las obras, independientemente del cronograma de avance físico.

Para las concesiones de empresas existentes con anterioridad a la dictación del D.F.L. N° 323 de 1931 y que fueron ratificadas según lo indicado en el artículo 8° del mencionado cuerpo legal, la zona de servicio original corresponde a la zona que se marcó con línea azul en el plano de la ciudad o comuna respectiva, que incluye las calles, plazas y caminos donde dichas empresas ya tenían red de distribución a esa fecha.

## CAPÍTULO II DE LA OFERTA DEL SERVICIO DE GAS

**Artículo 6°:** Los servicios que presten las distribuidoras o suministradoras, tanto el servicio de gas como los servicios afines, deberán cumplir las condiciones establecidas en este reglamento.

Las empresas de gas determinarán libremente el número y variedad de los servicios que ofrezcan. Sin embargo, éstas no podrán discriminar arbitrariamente entre clientes o consumidores con consumos de similares características. Asimismo establecerán libremente el esquema tarifario para los servicios prestados, el que podrá diferenciar por sectores de distribución dentro de los cuales las tarifas sean homogéneas para clientes o consumidores con similares características, de tal forma que no se produzca discriminación entre ellos.

Se exceptúa de la libertad tarifaria los servicios de construcción, modificación y reparación de empalmes, los que se regirán por el esquema tarifario establecido en el capítulo 3 de este reglamento, los suministros y servicios de gas que las empresas distribuidoras de gas de la XIIª Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, que operen con o sin concesión, efectúen a sus consumidores, y los suministros y servicios afines que queden afectos a fijación de tarifas de acuerdo al artículo 31 del decreto con fuerza de ley N° 323 de 1931, en cuyo caso las fórmulas tarifarias se determinarán de acuerdo al procedimiento establecido en dicho cuerpo legal.

**Artículo 7°:** Para garantizar la adecuada atención e información a los clientes o consumidores, las empresas deberán mantener un listado que se encuentre disponible a cualquier interesado, en forma gratuita, con todos los tipos de servicio de gas y servicios afines que presten. En este listado se detallará la estructura de las tarifas que corresponda aplicar en cada caso, las condiciones específicas de cada servicio y, respecto de los servicios de gas, su orden de prioridad en la asignación del suministro de gas en caso de interrupción. Las tarifas serán netas del impuesto al valor agregado, aunque deberán publicarse con dicho impuesto incluido.

El listado será público, visible al menos en las oficinas de atención de la empresa y en su sitio en Internet, si lo posee, y deberá ser actualizado cada vez que se agregue, elimine o modifique las

características de un servicio, las que regirán sólo desde que estén incorporadas en el listado. La empresa deberá enviar a la Superintendencia una copia de cada listado de servicios en un plazo de 5 días desde que ofrece los servicios o desde que se produzca alguna modificación en uno o más de los servicios prestados.

En todo caso, cada vez que una empresa de servicio público de distribución modifique sus tarifas de servicio de gas y/o de servicios afines deberá publicarlas previamente en un diario de amplia circulación en las zonas donde presta servicio con al menos 5 días de anticipación a la entrada en vigencia de las nuevas tarifas, o alternativamente dar aviso previo a los clientes o consumidores en la boleta o factura, informando en ella la estructura y nivel de las nuevas tarifas. El formato de la publicación en el diario será definido por la Superintendencia.

**Artículo 8º:** Sin perjuicio de lo indicado en el artículo 6º, las empresas deberán regirse por la clasificación básica general que a continuación se indica:

- a) Servicio de Gas General: Servicio de gas prestado a consumidores con consumo promedio mensual menor a 100 Gigajoule o su equivalente en m3S; o
- b) Servicio de Gas a Gran Cliente: Servicio de gas prestado a consumidores con consumo promedio mensual mayor o igual a 100 Gigajoule o su equivalente en m3S.

El consumo promedio mensual se determinará inicialmente con información proporcionada por el interesado en el servicio. Al final de cada año, la empresa deberá revisar el promedio real del año anterior e informar al cliente o consumidor en caso que haya cambiado de categoría. Cuando exista algún acuerdo contractual expreso, dicha revisión se hará al finalizar el plazo contractual.

Las empresas podrán establecer distintos tipos de servicios dentro de cada categoría indicada; pero para cada uno de éstos las condiciones de precio y prestación del servicio deberán ser homogéneas y no discriminatorias dentro de cada uno de los sectores de distribución que la empresa defina.

**Artículo 9º:** Las empresas concesionarias de servicio público de distribución de gas de red deberán conectar sus redes y prestar servicio de gas a las instalaciones del interesado, cuando éste lo solicite, siempre que se cumplan los siguientes requisitos, según corresponda:

- a) La solicitud cumpla con los términos de este reglamento;
- b) Los consumos previstos del interesado sean compatibles con la capacidad normal de la red de distribución de la empresa y no afecten negativamente las condiciones de seguridad de las instalaciones necesarias para prestar el suministro estipuladas en la normativa correspondiente;
- c) Las instalaciones del interesado se encuentren dentro de las zonas de servicio de la concesión; o bien se encuentren fuera de las zonas de servicio, pero dentro de las zonas de concesión, y corresponda una extensión de red según lo estipulado en la ley y en este reglamento;
- d) Las instalaciones del interesado se encuentren fuera de la zona de concesión, pero se conecten a las instalaciones de distribución del concesionario mediante redes propias o de terceros; y
- e) Las instalaciones del interesado y de los terceros propietarios de las redes de conexión, cuando corresponda, cumplan con las normas legales, reglamentarias y técnicas sobre la materia y con las instrucciones impartidas por la Superintendencia al respecto.

Los requisitos señalados en este artículo serán también los exigibles para la modificación del servicio de gas.

**Artículo 10:** La zona de servicio de la concesionaria se protocolizará de acuerdo a lo estipulado en el D.S. Nº 263, de 1995, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Para los efectos de registro, las concesionarias enviarán anualmente a la Superintendencia en el mes de enero, copia actualizada, en el formato que la Superintendencia determine, de los planos que contengan el trazado real de la red dentro de la zona de servicio y las extensiones fuera de dicha zona que se hayan realizado el año anterior.

Las nuevas calles, plazas y caminos incluidas en las extensiones de red fuera de la zona de servicio realizadas en un año pasarán automáticamente a formar parte de la zona de servicio a contar del año siguiente. Ello se formalizará por resolución de la Superintendencia y la nueva zona de servicio deberá ser protocolizada de la misma forma que la zona de servicio original.

Las zonas de servicio podrán ser modificadas cada diez años, por acuerdo entre la Superintendencia y la concesionaria respectiva, entre otras razones por cambios en los planes de desarrollo de la concesionaria. Dicha modificación se formalizará por resolución de la Superintendencia y la nueva zona de servicio deberá ser protocolizada de la misma forma que la zona de servicio original.

Cuando la concesionaria realice ampliaciones o cambios en la capacidad de su red, ya sea por propia iniciativa o a solicitud de interesados que financien la ampliación, se considerará ampliada la capacidad normal de la red de distribución de la concesionaria a partir del siguiente año.

Para efectos de registro, en los planos de la zona de servicio que debe enviarse anualmente a la Superintendencia en el mes de enero, deberá indicarse la capacidad en m<sup>3</sup>/hora de cada una de las estaciones reguladoras de presión y la presión de operación, en kPa o bar, de las matrices de distribución de la concesionaria.

**Artículo 11:** Las empresas distribuidoras o suministradoras de gas de red, que no sean concesionarias, podrán conectar sus instalaciones y/o prestar servicio de gas a las instalaciones del interesado, cuando éste lo solicite, siempre que se cumpla con los siguientes requisitos:

- a) La solicitud cumpla con los términos de este reglamento;
- b) Los consumos previstos del interesado sean compatibles con la capacidad normal de la red de distribución de la empresa y no afecten negativamente las condiciones de seguridad de las instalaciones necesarias para prestar el suministro estipuladas en la normativa correspondiente; y
- c) Las instalaciones del interesado cumplan con las normas legales, reglamentarias y técnicas sobre la materia y con las instrucciones impartidas por la Superintendencia al respecto.

Los requisitos señalados en este artículo serán también los exigibles para la modificación del servicio de gas.

Las empresas distribuidoras o suministradoras de gas de red, que no sean concesionarias, deberán informar anualmente a la Superintendencia, en el mes de enero, la ubicación de sus instalaciones de gas, de redes de terceros que utilicen y del trazado de su propia red que utilice bienes nacionales de uso público, según corresponda.

**Artículo 12:** La solicitud del servicio de gas, o de modificación de un servicio vigente, podrá efectuarse por el propietario del inmueble o instalación, en cualquier oficina comercial de la distribuidora o suministradora, o en otro lugar o medio que ésta elija, y ante un representante acreditado de la empresa.

Para el caso que la solicitud del servicio sea efectuada para todo un edificio, condominio u otro inmueble acogido al régimen de copropiedad inmobiliaria, la solicitud deberá efectuarse por el Comité de Administración ó Administrador de acuerdo a las facultades que le otorgó la asamblea de copropietarios.

Al momento de suscribir el interesado la solicitud de servicio o su modificación, la distribuidora o suministradora deberá entregarle una copia de la solicitud, en que aparezca una constancia de recepción por parte de la empresa.

En el caso que sea la distribuidora o suministradora quien ofrezca el servicio, el interesado deberá siempre suscribir una solicitud de servicio de gas.

**Artículo 13:** Todas las obligaciones derivadas del servicio de gas para con una empresa distribuidora o suministradora, sea o no concesionaria, quedarán radicadas en el inmueble o instalación de propiedad del cliente que reciba servicio de gas, a menos que la empresa y el cliente convengan por escrito algo distinto, y con excepción de lo estipulado en el inciso tercero y en el artículo 70.

Para efectos de acreditar el dominio de un inmueble o instalación, las empresas deberán exigir a los interesados que soliciten el servicio, copia legalizada de los títulos de dominio sobre el inmueble o instalación o, en su caso, la respectiva autorización notarial para tales fines otorgada por quien aparezca como dueño de ellos.

La empresa podrá aceptar solicitudes de servicio de gas sin las exigencias del inciso anterior, en cuyo caso las obligaciones derivadas del servicio para con la empresa de gas no quedarán radicadas en dicho inmueble o instalación, sino que serán de responsabilidad de quien suscriba la solicitud de servicio.

**Artículo 14:** Las empresas distribuidoras de gas deberán tener a disposición de quien lo solicite, respecto de cada red de distribución de su propiedad, al menos la siguiente información:

- a) Tipo de Gas a suministrar.
- b) Presión de servicio que puede suministrar.
- c) Capacidad de suministro.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se solicite información sobre las características técnicas del suministro para cumplir con la normativa de seguridad correspondiente, la empresa deberá entregar en un plazo no mayor de 10 días un Certificado de Factibilidad de Suministro, el cual deberá contar con la información ya señalada, complementada con la siguiente:

- d) Potencia máxima y factor de simultaneidad, informados por el proyectista a la empresa.
- e) Fecha estimada de disponibilidad de suministro.
- f) Diámetro de tuberías de la red de distribución de gas para conexión, cuando corresponda.

Asimismo, las empresas distribuidoras o suministradoras deberá atender y entregar, en forma oportuna y transparente, al interesado o al proyectista de la instalación interior de gas debidamente registrado en la Superintendencia, o de arquitectos o constructores civiles, en los casos en que están autorizados y facultado para ello por el interesado, según corresponda, toda la información sobre los servicios ofrecidos por ella y sobre las características técnicas del suministro, de acuerdo a las condiciones específicas del interesado. Para ello utilizará la información que entregue el solicitante y podrá utilizar la información que sea obtenida mediante inspección u otros medios, todo ello a elección de la empresa.

No obstante, la Superintendencia podrá determinar las condiciones sobre la oportunidad y forma de atender e informar a los interesados respecto de los servicios de gas y servicios afines que ofrezcan las empresas y de las características técnicas del suministro.

**Artículo 15:** Si la distribuidora o suministradora, por su cuenta o a través de terceros autorizados por ella, ofrece, en conjunto con el servicio de gas, ejecutar o modificar la instalación interior, adaptar los artefactos para dejarlos en condiciones de recibir el servicio de gas u otros servicios relacionados, ésta deberá garantizar la seguridad de las instalaciones de gas intervenidas e informar al cliente o consumidor los trabajos a realizar y el plazo máximo para su ejecución, incluyendo las reparaciones a las instalaciones que sean previsible.

La ejecución de dichos trabajos deberá cumplir con las normas legales, reglamentarias y técnicas sobre la materia, principalmente las establecidas en el Reglamento de Instalaciones Interiores de Gas vigente al momento de efectuar tales trabajos y a las instrucciones impartidas por la Superintendencia al respecto.

Los trabajos no podrán significar la suspensión por más de 24 horas del servicio de gas o del suministro del combustible que el cliente o consumidor utiliza, salvo que las partes acuerden por escrito una condición o un plazo distinto.

**Artículo 16:** Los clientes o consumidores podrán pedir a la empresa distribuidora o suministradora, en cualquier momento desde que se haya iniciado el servicio, información sobre las condiciones en que es prestado el servicio de gas y los servicios afines y sobre la propiedad y financiamiento del medidor y empalme, cuando corresponda. La empresa deberá entregar por escrito u otro medio que deje registro de ello, en un plazo de 15 días hábiles, los antecedentes al respecto, indicando, a petición del cliente o consumidor, la información requerida, sobre cualesquiera de las siguientes materias:

- a) Nombre o razón social de la empresa;
- b) Nombre o razón social y número del cliente o de quien haya suscrito la solicitud de servicio;
- c) Ubicación del lugar de suministro y determinación del inmueble o instalación a que está destinado el servicio de gas;
- d) Clasificación del consumidor de acuerdo al tipo de servicio;
- e) Características del servicio;
- f) Capacidad contratada, plazo de vigencia y condiciones de servicio;
- g) Tipo de tarifa y sus condiciones de aplicación;
- h) Servicios afines que se prestan, sus tipos de tarifas y condiciones de aplicación;
- i) Propiedad del medidor y su financiamiento; y
- j) Forma de financiamiento del empalme y condiciones en que se materializa, por parte del cliente, la adquisición de la parte del empalme que corresponda, cuando éste haya sido financiado por la distribuidora.

Cuando la empresa haya informado sobre estos antecedentes no podrá con posterioridad modificar de manera contradictoria dicha información, salvo excepciones justificadas que sean calificadas por la

Superintendencia.

**Artículo 17:** Dentro de sus zonas de servicio, las concesionarias deberán cumplir los plazos máximos que se indican para el inicio del suministro asociado a la conexión inicial o modificación de servicios, según el tipo de servicio que se trate:

- a) Servicio de Gas General, 45 días corridos; o
- b) Servicio de Gas a Gran Cliente, 150 días corridos.

No obstante, los plazos anteriormente indicados no serán aplicables cuando las partes acuerden condiciones distintas y éstas se especifiquen de común acuerdo por escrito.

Los plazos indicados se contarán desde la fecha de suscripción de la solicitud de servicio por parte del interesado y siempre que éste haya cumplido con todas sus obligaciones legales y reglamentarias y que la concesionaria haya obtenido los permisos y certificados a que se refiere el inciso final y que tenga la matriz disponible frente al predio.

Si un interesado en el Servicio de Gas General requiere suministro provisorio para realizar los ensayos e inspecciones a su instalación interior que estipule la normativa correspondiente, deberá indicarlo al momento de suscribir la solicitud de dicho servicio. La concesionaria deberá otorgar suministro provisorio hasta por un máximo de 5 días y una vez que se haya efectuado los ensayos e inspecciones o concluido dicho plazo, la distribuidora deberá suspender el suministro provisorio.

El plazo podrá ser extendido sólo ante casos excepcionales o por razones fundadas, situación que deberá ser puesta en conocimiento de la Superintendencia.

La concesionaria podrá enviar una notificación escrita al solicitante, en un plazo no mayor de 10 días hábiles desde la fecha de suscripción de la solicitud de servicio, informando las condiciones en que, en principio, estaría dispuesta a prestar o modificar el servicio, o indicando si es necesario realizar una evaluación más detallada de la solicitud y el plazo para la respuesta, el que en ningún caso podrá superar los 30 días hábiles. En estos casos, los plazos máximos para inicio de suministro se contarán desde la fecha en que el interesado haya manifestado su conformidad con las condiciones establecidas por la concesionaria en la notificación o en la evaluación detallada.

Fuera de las zonas de servicio a que se refiere el artículo 10, regirá lo indicado en los incisos anteriores de este artículo, excepto cuando la extensión haya sido ordenada por la Superintendencia, caso en que los plazos máximos establecidos en el primer inciso se contarán desde el término de las obras asociadas a la extensión.

La concesionaria solicitará en forma diligente cualquier permiso o autorización necesario para extender o ampliar sus redes o instalar empalmes, y no estará obligada a iniciar las obras de conexión y empalme para prestar el servicio hasta tanto se le concedan dichos permisos.

**Artículo 18:** La distribuidora o suministradora no concesionaria deberá enviar una notificación escrita al solicitante, en un plazo no mayor de 10 días hábiles desde la fecha de suscripción de la solicitud de servicio, informando las condiciones en que, en principio, estaría dispuesta a prestar o modificar el servicio, o indicando si es necesario realizar una evaluación más detallada de la solicitud y el plazo para la respuesta, el que en ningún caso podrá superar los 30 días hábiles.

En estos casos, los plazos para el inicio del suministro asociado a la conexión inicial o modificación de servicio, se regirán por lo acordado entre el interesado y la empresa, siempre que aquel haya cumplido con todas sus obligaciones legales y reglamentarias y que la empresa haya obtenido los permisos y certificados a que se refiere el inciso final de este artículo.

Si un interesado en el Servicio de Gas General requiere suministro provisorio para realizar los ensayos e inspecciones a su instalación interior que estipule la normativa correspondiente, deberá indicarlo al momento de suscribir la solicitud de dicho servicio. La empresa deberá otorgar suministro provisorio hasta por un máximo de 5 días o una carga del 20% de la capacidad de los estanques, cuando corresponda, y una vez que se haya efectuado los ensayos e inspecciones o concluido dicho plazo, la empresa deberá suspender el suministro provisorio. El plazo podrá ser extendido o la carga aumentada sólo ante casos excepcionales o por razones fundadas, situación que deberá ser puesta en conocimiento de la Superintendencia.

La empresa solicitará en forma diligente cualquier permiso o autorización necesario para extender o ampliar sus redes, instalar empalmes o estanques de almacenamiento, y no estará obligada a iniciar las obras de conexión y empalme para prestar el servicio hasta tanto se le concedan dichos permisos.



**Artículo 19:** En caso de negarse la distribuidora o suministradora, sean o no concesionarias, a suministrar un servicio de gas o afín a un interesado, deberá notificarle dicha negativa por escrito, como asimismo la posibilidad de recurrir ante la Superintendencia, la que, previa audiencia a la empresa, resolverá si ésta debe o no suministrar el servicio en cuestión, en conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias.

**Artículo 20:** Las concesionarias de servicio público de distribución podrán exigir a los consumidores de dudosa solvencia, a propietarios de instalaciones de funcionamiento temporal y a establecimientos que por su naturaleza están expuestos a ser clausurados por la autoridad, una garantía cuyo monto, forma y plazo serán determinados por acuerdo escrito entre las partes. Esta garantía podrá ser exigida en casos tales como que un cliente o consumidor solicite la reconexión de un servicio que le ha sido desconectado por mora tres veces en un lapso de doce meses o cuando las instalaciones del cliente o consumidor funcionen por menos de un año y se prevea su desmantelamiento o traslado al término de su funcionamiento. Sin embargo, en ningún caso el monto podrá exceder el valor del consumo probable de tres meses.

Si el interesado creyere que la distribuidora no tiene derecho a exigirle garantía o considere excesiva la exigida, podrá informar o reclamar ante la Superintendencia que estudiará el caso y resolverá el monto de la garantía que puede exigirse en cada caso.

La garantía deberá permanecer en poder de la distribuidora hasta que proceda a hacerla efectiva o restituirla, y no podrá ser retenida por más de un año de iniciado el suministro de gas.

En caso de mora en el pago de los servicios, la distribuidora podrá aplicar en este pago todo o parte de la garantía y exigir que ésta se reintegre, sin perjuicio de los demás derechos que le competen.

**Artículo 21:** Cuando la solicitud de servicio implique una extensión o ampliación de capacidad de la red de distribución, las partes acordarán de mutuo acuerdo y por escrito las condiciones en que se realizarán dichas obras, así como su financiamiento y eventuales reembolsos; pero en los casos de extensión de redes de baja presión de empresas concesionarias de servicio público de distribución, dicho acuerdo deberá respetar las condiciones mínimas establecidas en los artículos 22 y 23.

**Artículo 22:** Ante falta de acuerdo entre una concesionaria de servicio público de distribución y el o los interesados para la extensión de redes de baja presión, éstos podrán recurrir a la Superintendencia.

Ésta podrá ordenar a la concesionaria la prolongación por cuenta de la empresa, dentro del plazo que fije la Superintendencia, de sus cañerías matrices de baja presión, tanto dentro como fuera de las zonas de servicio, siempre que él o los interesados en la prolongación garanticen un consumo mínimo anual, durante los tres primeros años, igual o mayor al valor del presupuesto respectivo.

La concesionaria deberá presentar a la Superintendencia un presupuesto basado en un diseño adaptado al consumo previsto por el o los interesados y en costos unitarios de mercado.

Si la concesionaria prefiere realizar la extensión o ampliación con una capacidad mayor al consumo mínimo anual garantizado, deberá presentar adicionalmente el presupuesto correspondiente y la inversión será de todas formas íntegramente de cargo de la distribuidora si el consumo mínimo anual garantizado financiaba el presupuesto original.

Si el interesado no puede garantizar el consumo mínimo indicado en este artículo, la concesionaria podrá cobrar también la parte del costo de prolongación de red cuya colocación no quede garantizada por dicho consumo.

Las concesionarias quedan facultadas en estos casos para cobrar a los interesados el valor del empalme y el costo de rotura de pavimentos necesarios para la prolongación de cañerías y la colocación de empalmes.

**Artículo 23:** El monto, forma y plazo de la garantía indicada en el artículo 22 serán determinados por acuerdo escrito entre las partes, y a falta de acuerdo o en caso de reclamo, resolverá la Superintendencia.

Las concesionarias deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) La garantía para caucionar un consumo mínimo anual se establecerá conforme a los requerimientos del interesado, a las capacidades disponibles en la red de distribución y a las extensiones necesarias de dicha red. La concesionaria deberá detallar al interesado las obras asociadas a su requerimiento, que no estén sujetas a financiamiento por parte de éste.

b) La caución se extenderá fraccionada en tres garantías independientes, cada una por un tercio del presupuesto. El plazo para hacerlas efectivas será de tres años desde el inicio del suministro y el plazo para restituirlas será de uno, dos o tres años, respectivamente, si el cliente o consumidor cumple con el consumo mínimo anual.

Las garantías deberán permanecer en poder de la concesionaria hasta que proceda hacerlas efectivas o restituirlas, y en este último caso cada garantía no podrá ser retenida por más de un mes desde su vencimiento.

### **CAPITULO III DE LOS EMPALMES Y MEDIDORES**

**Artículo 24:** Los empalmes deberán ser siempre contruidos por las empresas distribuidoras o suministradoras, bajo su responsabilidad, sean o no concesionarias, o por terceros de la clase o categoría correspondiente, con licencia vigente de la Superintendencia, contratados o autorizados por la misma empresa.

La ejecución de los empalmes deberá cumplir con las normas legales, reglamentarias y técnicas sobre la materia, vigente al momento de efectuar tales trabajos, y con las instrucciones impartidas por la Superintendencia al respecto.

La construcción del empalme incluye la reposición íntegra del pavimento y veredas, cuando corresponda, y la restauración de la propiedad del cliente a condiciones similares a las previas a la ejecución de los trabajos, todo lo cual deberá ser ejecutado dentro del plazo para la conexión inicial o modificación de servicios indicado en el artículo 17 ó 18, según corresponda.

La empresa podrá exigir al interesado el valor del empalme y el costo de la rotura de pavimentos necesarios para hacer el empalme, si corresponde, o renunciar total o parcialmente a dicho cobro. Cualquiera sea la modalidad elegida, la empresa deberá informar por escrito al cliente sobre las condiciones antes de iniciar la ejecución del empalme.

Si la empresa renuncia, total o parcialmente, a cobrar el valor del empalme, deberá informar al cliente quien será el propietario de la parte del empalme que corresponda.

Si la empresa decide exigir el total o parte del valor del empalme, no podrá cobrarse por ello más del 20 por ciento en exceso sobre el costo. En este caso, el empalme será del cliente. Para este objeto la empresa presentará en el mes de enero de cada año a la Superintendencia, para su aprobación, la lista de los costos de los empalmes tipo y de costos unitarios de materiales, instalación, mano de obra y otros, asociados a éstos.

La empresa tendrá un registro de los empalmes y sus propietarios, que deberá estar a disposición de la Superintendencia y de los clientes y consumidores.

**Artículo 25:** El servicio de gas será suministrado a las instalaciones de un cliente o consumidor a través de un empalme individual o múltiple.

La empresa determinará la ubicación del empalme y del medidor, cumpliendo las normas legales, reglamentarias y técnicas sobre la materia, vigentes al momento de efectuar tales trabajos, e instrucciones impartidas por la Superintendencia al respecto, considerando además las restricciones físicas en la calle, propiedad del cliente y otras consideraciones prácticas. La empresa deberá coordinarse con el cliente o los clientes a efectos de definir el punto exacto en el cual el empalme ingresará al inmueble o saldrá de las instalaciones de la empresa.

Si la empresa requiere ejecutar empalmes múltiples que sirvan a dos o más instalaciones, cuyos inmuebles no estén sujetos al régimen de copropiedad inmobiliaria, deberá contar con la aprobación de la Superintendencia y la autorización por escrito, ante notario, de cada propietario, aceptando tal tipo de empalmes en su propiedad. Dicha autorización subsistirá mientras mantengan la calidad de clientes de la empresa distribuidora. Una vez que alguno de ellos revoque dicha autorización o deje de ser cliente de la empresa distribuidora, deberá ser desconectado a costo de la empresa, asegurando ésta, además, el suministro a la otra instalación del otro inmueble afectado. Si uno de los afectados requiere realizar trabajos en sus instalaciones de gas que afecten esta configuración, deberá realizarlos a su costo, asumiendo la empresa los costos asociados a la modificaciones que por esta razón deba realizar el otro cliente afectado en sus instalaciones.

Deberá, asimismo, garantizar el suministro a cada propiedad en forma independiente y realizará a su costo los cambios necesarios para resolver cualquier problema que pudiera generar a un consumidor esta configuración de empalme.

Si la empresa renuncia total o parcialmente a cobrar el valor del empalme, éste será de propiedad común de los clientes servidos, en la parte que corresponda.

**Artículo 26:** Los empalmes, cualesquiera sean sus propietarios, forman parte de la red de distribución y por lo tanto será responsabilidad de la empresa mantenerlos en buen estado y en condiciones de evitar peligros para las personas o cosas o interrupciones del servicio. Para ello deberá revisarlos periódicamente y repararlos cuando sea necesario. Toda acción ejecutada en cumplimiento de la obligación de mantenimiento será de su cargo exclusivo y las eventuales reparaciones serán de cargo del propietario correspondiente.

Toda otra reparación o modificación del empalme que se haga a iniciativa de la empresa, también será de su cargo exclusivo, no pudiendo cobrar al cliente o consumidor por ello.

La reposición total de un empalme será tratada según lo indicado en el artículo 24 precedente.

Toda modificación o reparación de empalme efectuada por motivos distintos a los señalados en los incisos anteriores, será de cargo del cliente, en particular en caso de destrucción o daño de éste que se deba a culpa o dolo del consumidor, y que no sea consecuencia del desgaste natural que provoca el uso regular del empalme.

Estas modificaciones o reparaciones serán solicitadas por escrito por el cliente, deberán ser aprobadas por la empresa y ejecutadas por ésta, no pudiendo cobrar por la modificación o reparación más de un 20 por ciento en exceso sobre el costo. Dicho cobro se registrará por lo dispuesto en el artículo 24.

**Artículo 27:** La empresa o la Superintendencia, según corresponda, podrán acceder a la porción del empalme que se encuentre dentro de la propiedad del cliente, con el objeto de inspeccionar, mantener, reparar o retirar dichas instalaciones. El cliente o consumidor estará obligado a permitir el paso y dar las facilidades correspondientes.

En el caso que exista reclamo pendiente ante la Superintendencia respecto de tales instalaciones, la empresa procederá a la intervención del empalme según instruya dicha institución.

Será responsabilidad de la empresa informar anticipadamente al cliente o consumidor que se ejecutará mantenimiento programado en su empalme, si habrá corte de suministro y su duración. El cliente o consumidor podrá negarse a dichas acciones por causa justificada, pudiendo la empresa recurrir a la Superintendencia, la que resolverá en definitiva.

**Artículo 28:** Los medidores podrán ser proporcionados por el cliente o consumidor o por la empresa. En todo caso, deberán ser instalados por la empresa o por terceros de la clase o categoría correspondiente, con licencia vigente de la Superintendencia, contratados o autorizados por ella.

Si la empresa proporciona el medidor, podrá exigir al cliente o consumidor el valor del medidor instalado o renunciar a ello, lo que deberá ser informado previamente por escrito al cliente o consumidor al que se le entrega el servicio de gas.

Si la empresa renuncia, total o parcialmente, a cobrar el valor del medidor, deberá informar al cliente o consumidor sobre quien será el propietario del medidor.

Si la empresa decide exigir el total del valor del medidor, éste será del cliente o consumidor.

La empresa tendrá un registro de los medidores y sus propietarios, que deberá estar a disposición de la Superintendencia y de los clientes y consumidores.

Si la empresa decide dar en arriendo un medidor de su propiedad, o renunciar temporalmente a ello, deberá informar previamente y por escrito al cliente o consumidor, quien deberá manifestar su conformidad.

**Artículo 29:** Los medidores, nuevos o usados, sólo podrán ser instalados si han sido previamente revisados, calibrados, sellados y certificados; y serán controlados a partir de ese momento, por cualquier organismo o laboratorio de certificación autorizados por la Superintendencia para tal efecto.

Si el medidor es proporcionado por el cliente o consumidor, éste deberá acreditar ante la empresa que el medidor está certificado, sin perjuicio que la empresa podrá verificar, a su costo, tal condición y que

éste cumple con las especificaciones técnicas vigentes.

La empresa podrá rechazar el medidor proporcionado por el cliente o consumidor si éste no cumple con las condiciones señaladas. En tal caso, el cliente o consumidor afectado podrá solicitar la comprobación de la precisión del medidor bajo las condiciones estipuladas en el artículo 37.

**Artículo 30:** El medidor debe ser instalado por la empresa en un lugar accesible para su control y lectura, cumpliendo las normas técnicas aplicables respecto de su ubicación. Siempre que sea factible, se instalará en el límite de la propiedad o línea oficial, de modo que su registro sea legible desde la vía pública.

La empresa deberá sellar todos los medidores al momento de su instalación o en cada oportunidad que efectúe intervenciones en el mismo, y podrá trabar los recintos que contengan medidores y equipos conexos de medición, manteniendo de todas formas el acceso a la llave de servicio.

Ninguna persona está autorizada para romper o remover dicho sello o traba, salvo la empresa, los organismos y laboratorios de certificación autorizados por la Superintendencia para tal efecto, y los fiscalizadores de la Superintendencia, en este último caso con comunicación previa a la empresa. Las intervenciones de la empresa sólo podrán ser por motivos de emergencia, verificación, mantenimiento o reemplazo, u otros casos expresamente autorizados por la Superintendencia. El consumidor o cliente no permitirá el acceso a los medidores o equipos conexos, salvo a la empresa, a la Superintendencia y a los organismos y laboratorios de certificación autorizados por la Superintendencia para tal efecto.

Se exceptúa de lo estipulado en el inciso anterior el caso de cambio de proveedor indicado en el artículo 86.

El consumidor tendrá especial cuidado de la protección del medidor, regulador de presión y equipos conexos y de conservar los sellos en buenas condiciones. El consumidor no podrá adulterar, modificar ni retirar los medidores u otros equipos conexos.

**Artículo 31:** La responsabilidad por el mantenimiento de los medidores será de la empresa que realice el suministro, independientemente de la titularidad del dominio sobre ellos. Para lo anterior, deberán tener, al menos, un programa de verificación, calibración, reparación y reemplazo de medidores, que asegure el cumplimiento de las normas técnicas pertinentes y de los procedimientos definidos por la Superintendencia.

El costo del programa de verificación de la precisión de los medidores y equipos conexos será de cargo de la empresa. Sus resultados deberán ser informados a la Superintendencia, la que previamente definirá la periodicidad, tamaño y otros requisitos de la muestra, los parámetros estadísticos exigibles a los resultados, los procedimientos de información a la Superintendencia y las demás condiciones que correspondan.

Los costos de calibración, reparación y reemplazo serán de cargo del dueño del medidor. Si el medidor es de propiedad del cliente o consumidor, la empresa sólo podrá cobrar por los mantenimientos efectivamente realizados y con posterioridad a su realización.

El cliente o consumidor no podrá oponerse al retiro temporal de los medidores, salvo en caso de reclamo por error de facturación pendiente de respuesta, según lo referido en el artículo 96. Sin embargo, la empresa estará obligada a continuar otorgando el servicio mientras dure la verificación o calibración.

**Artículo 32:** En caso de destrucción o daño de los medidores originado por deterioro, por caso fortuito o fuerza mayor, o en caso de sustracción del medidor, la empresa deberá reparar o instalar, según corresponda, en un plazo de dos (2) días hábiles, un nuevo medidor y mantener el suministro, sin perjuicio de las acciones penales pertinentes, correspondiéndole al dueño del medidor asumir el costo respectivo.

En caso de destrucción o daño del medidor, que se deba a culpa o dolo del consumidor, y que no sea consecuencia del desgaste natural que provoca el uso regular del medidor, la empresa deberá repararlo o cambiarlo en un plazo de dos (2) días hábiles, correspondiendo al cliente o consumidor asumir el costo correspondiente.

**Artículo 33:** Cuando el medidor y sus equipos conexos sufran deterioros debido a defectos en las

instalaciones interiores del cliente o consumidor, éste deberá pagar el reemplazo o reparación del medidor dañado y reparar sus instalaciones interiores con instaladores de gas de la clase o categoría correspondiente, con licencia vigente de la Superintendencia y de acuerdo a las normas reglamentarias y técnicas sobre la materia. En este caso, la empresa queda facultada a suspender el servicio y a restituirlo sólo una vez superadas satisfactoriamente las anomalías, efectuados los pagos y cumplidos los requisitos correspondientes. Sin perjuicio del derecho del cliente o consumidor de reclamar ante la Superintendencia.

**Artículo 34:** La empresa podrá retirar un medidor de su propiedad que esté en servicio en una instalación cada vez que lo estime necesario, de acuerdo al procedimiento del artículo 40, colocando otro en su reemplazo y dejando una notificación por escrito al consumidor.

En dicha notificación deberá indicarse el número, lectura y estado del medidor que se retira y del que se coloca y la fecha del cambio. El consumidor podrá verificar la exactitud de los datos indicados.

Si el consumidor no se encuentra presente al momento del retiro, la empresa deberá dejar una notificación en un lugar visible informando una nueva fecha de retiro e incluir un teléfono de contacto para consultas. Si vuelve a ocurrir lo mismo en la nueva fecha, la empresa podrá realizar el retiro cuando lo estime conveniente, incluso en ese momento.

El retiro y reemplazo de los medidores será de cargo de la empresa, debiendo ésta colocar los elementos de seguridad necesarios para evitar eventuales situaciones de riesgo, en particular pérdidas de gas, como consecuencia de tal retiro.

**Artículo 35:** La Superintendencia o la empresa, con el informe de un organismo o laboratorio de certificación, podrán declarar fuera de servicio un medidor de gas de propiedad del cliente o consumidor, cuando por razones técnicas sea imposible su reparación.

Cuando un medidor sea declarado fuera de servicio, la empresa podrá exigir al cliente o consumidor otro medidor que esté en buen estado y cumpla las normas respectivas, a fin de instalarlo en reemplazo del medidor que se ha declarado inservible.

La empresa deberá comunicar por escrito al cliente o consumidor, que su medidor ha sido declarado fuera de servicio, indicándole el número de instrumento, las causas precisas por las cuales no puede ser reparado o instalado nuevamente y el plazo que tendrá para proporcionar otro medidor.

Este plazo no podrá ser inferior a 60 días, contados desde la fecha del despacho de la comunicación.

Durante dicho plazo la empresa deberá instalar temporalmente un medidor y mantener el suministro. Si antes de vencido el plazo de 60 días, el cliente o consumidor presentare otro medidor a la empresa, ésta podrá cobrar por la instalación y retiro del medidor temporal.

Si vencido el plazo, el cliente o consumidor no presentare otro medidor a la empresa, ésta podrá cobrar al cliente o consumidor el costo del medidor ya instalado, arrendarlo o cederlo de acuerdo a lo estipulado en el artículo 28.

**Artículo 36:** La verificación de los medidores sólo podrá ser realizada por los organismos o laboratorios de certificación autorizados por la Superintendencia, la que deberá efectuarse de acuerdo con las normas técnicas correspondientes.

Cuando los organismos de certificación efectúen la verificación de un medidor a petición de la Superintendencia o de la empresa, quien pida la verificación deberá comunicar el hecho a la otra entidad autorizada para requerirla, de modo que ésta pueda estar presente si lo estima necesario.

El resultado de la verificación se expresará en forma de porcentaje (%) de error, con signo positivo (+) si el medidor indica un volumen mayor de gas que el que efectivamente ha pasado por el medidor, y con signo negativo (-) en el caso contrario. El organismo o laboratorio de certificación informará a quien haya solicitado la verificación, por escrito, los errores de cada medidor, de acuerdo a las disposiciones que sobre la materia establezca la Superintendencia.

El porcentaje máximo de error aceptable será aquel indicado en las normas chilenas oficiales correspondientes, entre otras, NCh2230/1.Of1995 Combustibles gaseosos - Medidor de volumen de gas para baja presión - Parte 1: Medidores de designación "G"; NCh2230/2.Of1995 Combustibles gaseosos - Medidor de volumen de gas para baja presión - Parte 2: Medidores de paredes deformables, de concepción ANSI, o las disposiciones que las reemplacen.

**Artículo 37:** El cliente o consumidor podrá solicitar a la empresa la comprobación de la precisión de los

medidores, aun cuando no esté dentro del programa normal de verificaciones de la empresa que se estipula en el artículo 31.

La comprobación o verificación deberá ser realizada en un plazo no mayor de 30 días desde que la empresa reciba la solicitud y deberá ser efectuada por un organismo o laboratorio de certificación autorizado por la Superintendencia, el que deberá dar previo aviso al cliente o consumidor y a la empresa de los trabajos a realizar con una anticipación de a lo menos 10 días.

**Artículo 38:** Si del resultado de la verificación solicitada por el cliente o consumidor, se comprueba que los medidores funcionan correctamente y dentro de las tolerancias establecidas por las normas chilenas oficiales correspondientes, el costo de la verificación será de cargo del cliente o consumidor. Si del resultado de la verificación se comprueba lo contrario, dicho costo será de cargo de la empresa. En ambos casos, la empresa pagará directamente al organismo o laboratorio certificador el costo de la verificación, pero cuando proceda su cobro al cliente o consumidor, éste será incluido en la factura o boleta más próxima y será considerado como servicio afín.

**Artículo 39:** Si del resultado de la verificación, solicitada por el cliente o consumidor o realizada según lo estipulado en el artículo 31, se comprueba que un medidor o sus equipos conexos registran con un error superior a la tolerancia establecida en las normas chilenas oficiales correspondientes, la empresa deberá proceder al inmediato reemplazo del medidor por otro que registre correctamente, mientras repara y calibra el medidor defectuoso.

Una vez reparado el medidor deberá ser certificado por un organismo o laboratorio de certificación autorizado por la Superintendencia.

Los costos asociados a la reparación, calibración y certificación del medidor serán de cargo de su propietario.

Además, la empresa deberá recalcular y reliquidar los consumos anteriores de acuerdo a lo estipulado en los artículos 51 y 52.

**Artículo 40:** Las intervenciones que realice la empresa en el medidor deberán ser puestas en conocimiento del consumidor, con una anticipación de al menos 48 horas, salvo los plazos especiales establecidos en este reglamento o en un acuerdo previo con el cliente o consumidor.

La notificación se hará por escrito y deberá registrar acuse de recibo de alguna persona adulta moradora del inmueble o por el dueño de la instalación.

Se exceptúa de lo anterior los casos de emergencia, o aquellos en que se tenga fundadas razones que existe un acto o hecho irregular mencionado en el artículo 75, en que el consumidor será notificado al momento de la intervención y de no encontrarse presente, se le dejará constancia escrita de ello.

En caso de presunción de acto o hecho irregular, se requerirá la presencia de personal de la Superintendencia o prueba documental para intervenir sin notificación previa.

**Artículo 41:** El cliente o consumidor tendrá derecho a estar presente al momento de efectuarse la instalación, lectura, limpieza, cambio, reparación, inspección, comprobación, calibración o ajustes del medidor involucrado en la facturación.

Las lecturas de consumo y los demás registros asociados al servicio de cada cliente o consumidor permanecerán en manos de la empresa por un plazo de 3 años.

A solicitud del cliente o consumidor, la empresa deberá presentarle copia de sus registros y gráficos, junto con sus cálculos para inspección y verificación.

## **CAPITULO IV DE LA LECTURA, FACTURACION Y PAGO DE LOS SERVICIOS DE GAS**

**Artículo 42:** El suministro de gas de red será registrado por un medidor de especificaciones técnicas adecuadas para el servicio de cada cliente o consumidor.

La unidad de medida del volumen de gas consumido será el metro cúbico (m<sup>3</sup>). La Superintendencia podrá autorizar a solicitud de las empresas distribuidoras o suministradoras otros sistemas de medición por medio de resolución fundada.

**Artículo 43:** Las distribuidoras o suministradoras deberán instalar un medidor individual por cada cliente o consumidor, salvo que un mismo cliente o consumidor contrate más de un servicio de gas, en cuyo caso se instalará un medidor asociado a cada servicio.

En edificios y otros conjuntos habitacionales o comerciales sometidos al régimen de copropiedad inmobiliaria, las empresas deberán instalar, salvo acuerdo entre las partes, empalmes múltiples con medidores individuales, donde los consumos comunes serán medidos por medidores independientes. Cada cliente o consumidor tendrá asociado un medidor individual que estará sujeto a las disposiciones de este reglamento.

**Artículo 44:** La distribuidora o suministradora deberá tomar lectura del estado del medidor en ciclos regulares de 30 días para el caso de facturaciones mensuales y de 60 días para los bimestrales, con una variación máxima de 3 días hábiles. No obstante, se podrá celebrar un acuerdo escrito, entre el cliente o consumidor y la empresa, para permitir un período de lectura y una variación mayor, los que tendrán un límite de seis meses y 10 días respectivamente.

Además, se podrá acordar con el cliente o consumidor un procedimiento para que sea él mismo quien tome la lectura y envíe dicha información a la empresa. En todo caso, deberá respetarse los plazos de lectura indicados en el inciso anterior.

**Artículo 45:** Los consumidores deberán dar facilidades y acceso para que se pueda hacer la lectura de los medidores en cualquier día hábil del mes entre las 8:00 y 20:00 horas, salvo casos calificados en que la lectura de los medidores se realizará de acuerdo al día y horario convenido por escrito con el consumidor. En casos calificados, la Superintendencia podrá autorizar otros horarios respecto de consumidores determinados.

El consumidor o cliente no podrá encerrar los medidores ni ocultarlos en cualquier forma que impida o dificulte su acceso o lectura.

**Artículo 46:** De ser requerido por el cliente o consumidor podrá instalarse, a su costo, un equipo de lectura de medidor a distancia que transmita lectura de un medidor a un registro de repetición ubicado fuera del edificio. Frente a una discrepancia entre lo registrado por el dispositivo y el medidor, prevalecerá la lectura del medidor. La instalación de dicho dispositivo no releva al consumidor de sus obligaciones señaladas en el artículo 45.

**Artículo 47:** Las empresas deberán facturar el consumo de gas sobre la base del volumen entregado que conste en el medidor, corregido según se indica en el tercer inciso de este artículo, salvo los casos en que se autoriza la estimación del consumo según los artículos 48 y 49.

La unidad de facturación del gas entregado será el metro cúbico estándar (m3S). La empresa deberá corregir los volúmenes registrados en el medidor a condiciones estándar de temperatura y presión absoluta de entrega y peso específico del gas; y corregir por el poder calorífico superior promedio del gas efectivamente entregado para expresar el resultado de acuerdo a los siguientes valores de referencia:

- a) 9.300 kcal/m3S, para el caso de gas natural;
- b) 4.600 kcal/m3S, para el caso de gas de ciudad;
- c) 13.800 kcal/m3S, para el caso de aire propanado (mezcla de aire-propano);
- d) 5.250 kcal/m3S, para el caso de aire metanado (mezcla aire-gas natural); y
- e) 22.400 kcal/m3S, para el caso de propano o butano o mezcla de éstos en fase gaseosa.

Las empresas deberán presentar a la Superintendencia para su aprobación, el método de cálculo de conversión de unidades naturales a condiciones estándar y del poder calorífico superior promedio.

**Artículo 48:** Si por cualquier causa no imputable a la distribuidora o suministradora no pudiere efectuarse la lectura del consumo de gas, la empresa dejará constancia de esta situación en un lugar visible del inmueble y podrá facturar provisoriamente, estimando dicho consumo e indicando el hecho claramente en la boleta o factura mediante una inscripción destacada en su anverso, con la leyenda "CONSUMO ESTIMADO", y con la especificación de la causa.

La facturación provisoria se efectuará hasta por seis períodos consecutivos, en el caso de facturación mensual y por tres períodos consecutivos, en el caso de facturación bimensual.

El ajuste del consumo estimado con relación al consumo real se efectuará cuando se obtenga una lectura efectiva del medidor correspondiente, de acuerdo al procedimiento de reliquidación indicado en los artículos 51 y 52.

La estimación del consumo se efectuará de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a) Utilizando el promedio facturado en los seis meses anteriores a la última lectura del medidor o, a elección de la empresa, el consumo registrado para el mismo período del año anterior;
- b) Si no se cuenta con la información anterior, utilizando el promedio facturado en el mayor de los períodos menores de seis meses inmediatamente anteriores para el cual se cuente con información; y
- c) Si no se puede realizar lo anterior, utilizando los consumos tipos para consumidores de la misma categoría y zona tarifaria, pertenecientes al mismo período de facturación, publicados por la Superintendencia con datos provistos por las empresas.

Para efectos de lo estipulado en el artículo 50, la fecha asignada a la estimación será la misma que correspondía a la de lectura del medidor, según la ruta de lecturas de la empresa.

Si después del límite máximo autorizado de períodos consecutivos de facturación provisoria no se ha podido leer el medidor, la empresa podrá suspender el servicio de acuerdo a lo estipulado en el artículo 75.

**Artículo 49:** Cuando un medidor se encuentre fuera de servicio o se haya descompuesto, y no registre o registre en forma imprecisa, la empresa informará al consumidor y a la Superintendencia, y podrá facturar en el período en que se verifique el desperfecto, estimando el consumo de gas durante dicho período.

Dicha circunstancia se indicará claramente en la boleta o factura mediante una inscripción destacada en su anverso, con la leyenda "CONSUMO ESTIMADO", y con la especificación de la causa.

La estimación del consumo se efectuará mediante alguno de los siguientes métodos, siguiendo el orden de prioridad indicado:

- a) Utilizando el registro de cualquier medidor o medidores de verificación, si estuvieran instalados y registraran en forma precisa;
- b) Corrigiendo el error o el porcentaje de error, si pudiera ser confirmado mediante ensayo de calibración, o cálculo matemático;
- c) Utilizando el promedio facturado en los seis meses anteriores a la última lectura de medidor o, a elección de la empresa, el consumo registrado en el mismo período del año anterior para dicho consumidor;
- d) Utilizando el promedio facturado en el mayor de los períodos menores de seis meses inmediatamente anteriores para el cual se cuente con información; o
- e) Utilizando los consumos tipo para consumidores de la misma categoría y zona tarifaria, pertenecientes al mismo período de facturación, publicados por la Superintendencia con datos provistos por las empresas.

Si los períodos previos a la identificación del inconveniente en el registro de consumos del medidor se hubiese facturado en forma estimada por falta de lectura, o bien se presume que el desperfecto del medidor también afectó las lecturas de dichos períodos, la empresa deberá estimar los consumos de dichos períodos basada en este mismo procedimiento y procederá a reliquidar los consumos según lo estipulado en los artículos 51 y 52. Mientras no se cambie o repare el medidor, se seguirá aplicando este mismo procedimiento.

Todas las estimaciones se considerarán realizadas en la fecha que correspondía la lectura del medidor según la ruta de lecturas de la empresa.

**Artículo 50:** La facturación del servicio de gas y de los servicios afines deberá ser hecha por la empresa mensualmente o cada dos meses.

Se entenderá por período mensual de facturación, aquel que no sea inferior a 27 días ni superior a 33, y por período bimestral, aquel que no sea inferior a 57 días ni superior a 63.

Sin perjuicio de lo señalado en el inciso anterior, la primera factura o boleta emitida a un nuevo cliente o consumidor podrá corresponder a un período mayor, para permitir adecuar la fecha de facturación a la ruta de lectura de medidores de la empresa. Igualmente, se exceptúa del plazo estipulado en este artículo el caso en que la empresa modifique sus rutas de lectura; pero deberá dar previo aviso al cliente o consumidor en la última boleta o factura sobre el nuevo día de lectura estimado.

Cuando exista acuerdo entre el cliente o consumidor y la empresa respecto de períodos de lectura superiores al período de facturación, los consumos para efectos de facturación se estimarán según lo



convenido entre ellos, o en su defecto, usando el procedimiento establecido en el artículo 48.

En casos de cambio de tarifas durante un período de facturación, la tarifa a utilizar para la facturación se calculará en dicho período promediando en forma ponderada cada tarifa sobre la base del número de días de vigencia de cada una de ellas en el período correspondiente.

**Artículo 51:** La empresa procederá a abonar o cargar, según sea el caso, al cliente o consumidor las diferencias correspondientes, cuando se haya considerado importes distintos a los que efectivamente correspondan, ya sea por errores en el proceso de facturación o por falta de adecuada medición, entendiéndose por esta última, la causada por medidor descompuesto, descalibrado, declarado fuera de servicio o sin posibilidad de acceso para su lectura.

El abono o cargo se hará mediante una reliquidación especial para tales efectos que se incluirá en las facturas o boletas de los próximos períodos según lo estipulado en el artículo 52.

Cuando la reliquidación sea consecuencia de falta de adecuada medición, y se tenga una medida del error del medidor mediante ensayo de calibración, se corregirán las lecturas anteriores a error cero para calcular los consumos no facturados. En los demás casos se utilizará el procedimiento de estimación de los consumos indicado en el artículo 49. Mientras no se cambie o repare el medidor, se seguirá aplicando este mismo procedimiento.

**Artículo 52:** La reliquidación se efectuará para cualquier período previo en que se haya incurrido en error en el proceso de facturación o en que se conozca el origen del desperfecto del medidor y la fecha de su acaecimiento, hasta por un plazo máximo de seis meses.

En aquellos casos en que no existan indicios suficientes para determinar el periodo total en que el medidor ha estado descompuesto, la reliquidación se hará por el período menor entre:

- a) Un período que se extienda a la mitad del tiempo transcurrido desde la fecha de la última verificación del medidor; o
- b) Dos períodos de facturación.

El monto reliquidado se calculará aplicando la tarifa vigente en cada período previo a la diferencia entre el consumo corregido según este artículo y el consumo ya facturado en dichos períodos.

El abono al cliente o consumidor de los montos reliquidados se imputará a los consumos futuros, de una vez y hasta agotarlos, salvo que el cliente o consumidor pida su devolución en efectivo en cualquier oficina comercial de la empresa o por otro medio que ésta habilite para ello, y será incluido en la siguiente boleta o factura indicando expresamente su carácter de consumo reliquidado.

El cargo por parte de la empresa de los montos reliquidados se hará en un plazo mínimo de 6 períodos de facturación para facturaciones mensuales y 3 períodos para las bimensuales, salvo acuerdo entre las partes, y será incluido en las siguientes boletas o facturas, indicando expresamente su carácter de consumo reliquidado.

Si el cliente o consumidor estima que la reliquidación debiese comprender un período mayor que 6 meses, deberá reclamar directamente ante la Superintendencia la que resolverá sobre el plazo máximo para la reliquidación.

**Artículo 53:** La boleta o factura que extienda la empresa deberá llevar desglosados los distintos cargos que tenga la tarifa y cualquier otro cobro que se efectúe en ella.

Sin perjuicio de los requisitos establecidos por la legislación tributaria, la boleta o factura deberá indicar:

- a) La dirección del inmueble o instalación;
- b) El nombre o número identificador del cliente o de quien haya suscrito la solicitud de servicio;
- c) El número de cada medidor y su propiedad;
- d) Las fechas entre las cuales se midió el consumo;
- e) La lectura del medidor o la estimación correspondiente en cada fecha;
- f) El tipo de tarifa contratada;
- g) El número de metros cúbicos u otros consumos medidos;
- h) El factor de corrección o ajuste indicado en el artículo 47;

- i) Las unidades de consumo corregidas y facturadas según la tarifa;
- j) Los otros cargos asociados al servicio de gas, tales como cargo fijo, cargo por facturación, mínimo de consumo u otros similares;
- k) Los servicios afines, tales como arriendo de medidor, mantención de medidor, verificación de medidor, ejecución de empalme, reparación de empalme, copia de la factura legalizada, envío de boleta o factura a dirección especial, corte y/o reposición del servicio, término de servicio, u otros, y sus cargos correspondientes;
- l) Saldo anterior, cuando lo hubiere, y los intereses correspondientes;
- m) Reliquidación, como saldo a favor o en contra, cuando la hubiere;
- n) Ajuste de sencillo, a elección de la empresa;
- o) La fecha de emisión de la factura o boleta;
- p) La fecha límite de pago; y
- q) El valor total a pagar con los impuestos que procedan.

En el evento que el régimen tarifario adoptado por la empresa considere diferenciación de precios por período estacional, se indicará el cambio de tarifa en la boleta o factura asociada a la última lectura del período estacional correspondiente.

**Artículo 54:** El valor de la factura o boleta se expresará en pesos enteros, redondeándolo al número entero superior cuando la fracción de peso exceda de 50 centavos y al número entero inferior cuando la fracción sea igual o inferior a 50 centavos.

La empresa podrá efectuar en cada factura o boleta un ajuste por sencillo al múltiplo de 10, 50 ó 100 pesos más cercano, superior o inferior. Sin embargo, en cada período siguiente de facturación deberá incluir expresamente el saldo correspondiente a la facturación anterior dentro del valor total a pagar.

**Artículo 55:** La boleta o factura sólo podrá incluir cargos por el servicio de gas y servicios afines.

Las demás prestaciones que realice la empresa deberán ser cobradas por medios distintos de la boleta o factura asociada al servicio de gas, salvo autorización escrita del cliente o consumidor.

**Artículo 56:** Las boletas o facturas deberán ser entregadas por la empresa en la dirección del inmueble o instalación que recibe el servicio, o en el lugar convenido con el cliente o consumidor, a lo menos con 15 días de anticipación a la fecha de su vencimiento. En todo caso, la empresa podrá utilizar otros medios para la entrega de la boleta o factura, conforme a las normas tributarias existentes, y siempre que ello haya sido convenido con el cliente o consumidor.

Las boletas o facturas serán extendidas a nombre de la persona que figure como cliente en los registros de la empresa, salvo que fuere objetado por el dueño del inmueble o instalación que recibe el servicio o por la persona que figura como cliente, en cuyo caso la empresa deberá corregir sus registros en la forma correspondiente.

**Artículo 57:** Todas las boletas o facturas serán exigibles y pagaderas a la fecha del vencimiento establecida en éstas. Las empresas podrán implementar sistemas de pago tales como débito automático, pago electrónico o telefónico, giros postales u otros, además de sus oficinas comerciales, de manera de facilitarles la gestión.

**Artículo 58:** Las concesionarias podrán aplicar, en los casos de mora en el pago de facturas o boletas de los servicios de gas por ella efectuados, el interés máximo convencional, definido en el artículo 6º de la Ley N° 18.010, vigente el día del vencimiento de la obligación respectiva y los gastos de cobranza de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 19.496.

**Artículo 59:** En caso que un consumidor que no es el cliente abandone el inmueble o instalación que recibe servicio y deje consumos y otras obligaciones derivadas del servicio de gas insolutos, la obligación morosa frente a la empresa de gas recaerá en el inmueble o instalación, salvo lo indicado en los artículos 13 y 70 de este reglamento.

## CAPITULO V DE LAS ESPECIFICACIONES, LA SEGURIDAD Y LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE GAS

**Artículo 60:** Las empresas de gas deberán suministrar gas con las especificaciones físicas y químicas, tales como poder calorífico, índice de Wobbe, composición físico-química, contenido de impurezas y odorizantes, y con las tolerancias de calidad para cada tipo de gas de red que establezcan las normas técnicas y de calidad aplicables a este caso declaradas oficiales por el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción y aquellas que establezca la Superintendencia.

Las empresas deberán suministrar gas, a las instalaciones interiores de baja presión de servicio, con las presiones de servicio y tolerancias que se señalan en la tabla siguiente para cada tipo de gas de red, presiones que se entenderán medidas a la salida del medidor o regulador de servicio, según corresponda:

### Presiones de Servicio

|  |  |
|--|--|
| GAS DE CIUDAD  | Presión Nominal: 1,8 kPa (180 mm H <sub>2</sub> O) |
|  | Presión Mínima : 1,4 kPa (140 mm H <sub>2</sub> O) |
|  | Presión Máxima: 2,2 kPa (220 mm H <sub>2</sub> O)  |
| PROPANO, BUTANO O<br>MEZCLA DE ÉSTOS EN FASE GASEOSA | Presión Nominal: 2,7 kPa (270 mm H <sub>2</sub> O) |
|  | Presión Mínima : 2,2 kPa (220 mm H <sub>2</sub> O) |
|  | Presión Máxima: 3,3 kPa (330 mm H <sub>2</sub> O)  |
| GAS NATURAL  | Presión Nominal: 1,8 kPa (180 mm H <sub>2</sub> O) |
|  | Presión Mínima : 1,5 kPa (150 mm H <sub>2</sub> O) |
|  | Presión Máxima: 2,2 kPa (220 mm H <sub>2</sub> O)  |
| MEZCLA DE AIREPROPANO                                | Presión Nominal: 1,8 kPa (180 mm H <sub>2</sub> O) |
|  | Presión Mínima : 1,4 kPa (140 mm H <sub>2</sub> O) |
|  | Presión Máxima: 2,2 kPa (220 mm H <sub>2</sub> O)  |
| MEZCLA DE AIRE-GAS NATURAL                           | Presión Nominal: 1,9 kPa (190 mm H <sub>2</sub> O) |
|  | Presión Mínima : 1,0 kPa (100 mm H <sub>2</sub> O) |
|  | Presión Máxima: 2,8 kPa (280 mm H <sub>2</sub> O)  |

Al realizar el control de la presión de servicio a una instalación interior, se deberá cumplir lo siguiente:

- a) Regulando el consumo entre el 5% y el 10% de la potencia instalada, la presión medida no podrá ser superior a la presión máxima de servicio.
- b) Regulando el consumo al total de la potencia instalada, la presión medida no podrá ser inferior a la presión mínima de servicio.

En casos especiales, tales como la conversión de instalaciones interiores y artefactos por cambio en las especificaciones o tipo de gas suministrado, las empresas deberán adoptar las medidas y cumplir con los requisitos de presión de servicio y demás condiciones físicas de entrega que para esos efectos establezca la Superintendencia.

Para las instalaciones interiores de media y alta presión de servicio, los requisitos para la presión de servicio, sus tolerancias y demás condiciones físicas de entrega serán los acordados expresamente entre la empresa y el cliente o consumidor, la que en ningún caso podrá exceder la presión de diseño de la instalación correspondiente.

**Artículo 61:** En caso que una concesionaria de servicio público de distribución cambie las especificaciones del suministro por su propia iniciativa, deberá cumplir las instrucciones que imparta la Superintendencia sobre esta materia, debiendo en todo caso dar aviso expreso y por escrito al consumidor, con al menos 30 días de anticipación al cambio de especificaciones del suministro, indicando las eventuales implicancias en las instalaciones del consumidor y sus artefactos; además de los derechos estipulados en este artículo.

La concesionaria deberá adaptar por su cuenta a las nuevas condiciones las instalaciones interiores y artefactos a gas que estuvieren utilizando sus consumidores para hacer uso del suministro. En su defecto, podrán acordar con sus consumidores una compensación, tomando en cuenta el estado de uso y servicio que tuvieren las instalaciones y artefactos que entonces estuvieren usando y las otras circunstancias pertinentes. Dicha compensación deberá permitir al consumidor mantener sus

instalaciones y artefactos en similares condiciones operacionales a las originales.

En caso que los artefactos no sean convertibles, la concesionaria deberá sustituir el artefacto por otro apto para funcionar con las nuevas especificaciones de suministro, de similares características técnicas al que tenía el consumidor o, en su defecto, entregar una compensación que permita al consumidor adquirir un artefacto que opere en similares condiciones a las existentes antes del cambio de las especificaciones de suministro, manteniendo, en lo posible la marca de dicho artefacto.

En caso de desacuerdo entre las partes, se recurrirá a la Superintendencia, quien resolverá previo informe de un organismo o laboratorio de certificación, el que será de costo de la concesionaria.

En caso que una distribuidora o suministradora no concesionaria cambiare las especificaciones del suministro por su propia iniciativa deberá acordar por escrito con sus clientes o consumidores las condiciones en que se seguirá prestando el servicio, además de cumplir con las instrucciones técnicas que al respecto imparta la Superintendencia. En caso de falta de acuerdo, el cliente o consumidor podrá dar por terminado el servicio siguiendo el procedimiento establecido en este reglamento.

**Artículo 62:** Las concesionarias de servicio público de distribución deberán prestar servicio de gas firme o no interrumpible a cada uno de sus clientes o consumidores y tener el suministro asegurado para cumplir con dicha condición.

No obstante, las concesionarias podrán ofrecer y pactar variedades de Servicio de Gas a Gran Cliente con condiciones especiales de seguridad y continuidad en que se realizará el suministro. Sin embargo, en ningún caso, estas últimas condiciones especiales podrán ir en detrimento de la calidad de servicio a los clientes o consumidores que tengan la característica de suministro firme.

**Artículo 63:** La seguridad de suministro deberá ser garantizada por las concesionarias para satisfacer la demanda de sus clientes o consumidores con servicio firme proyectada para los siguientes dos años, en los siguientes términos:

- a) La concesionaria deberá contar con contratos de suministro y transporte a firme de gas y/o instalaciones propias de producción y/o almacenamiento, según corresponda, necesarios para abastecer al menos el consumo diario máximo proyectado de sus servicios firmes para cualquier mes de los siguientes dos años; y,
- b) La concesionaria deberá contar con contratos de suministro y transporte a firme de gas y/o instalaciones propias de producción y/o almacenamiento, según corresponda, necesarios para abastecer al menos el total del consumo proyectado de sus servicios firmes para los siguientes dos años.

Anualmente, en el mes de Diciembre, la concesionaria deberá enviar a la Superintendencia y a la Comisión los antecedentes que respalden el cumplimiento de las condiciones anteriores y deberá remitir un certificado extendido por sus proveedores en que se indique los plazos, volúmenes y las demás condiciones que garanticen el cumplimiento de la obligación correspondiente.

Cada vez que se produzca una modificación en el grado de cumplimiento de las garantías anteriormente establecidas, la concesionaria deberá comunicar este hecho por escrito a más tardar en un plazo de 15 días a la Superintendencia y a la Comisión. Cuando la modificación de la seguridad de suministro corresponda a un hecho esencial de acuerdo a lo estipulado en la ley N° 18.410, regirán los plazos y requisitos que dicha ley señala.

**Artículo 64:** Las concesionarias deberán suministrar gas a los consumidores de manera continua e ininterrumpida, de acuerdo a los límites y condiciones de los artículos 65, 66 y 67, salvo cuando se haya pactado condiciones especiales de suministro de gas con los clientes o consumidores y en las situaciones de suspensión de suministro estipuladas en el capítulo 6 de este reglamento.

Si el suministro de gas se interrumpiere por un hecho imputable a la concesionaria, la Superintendencia podrá ordenarle de inmediato la reposición del servicio respectivo, sin perjuicio de realizar la correspondiente investigación e imponer posteriormente las sanciones que correspondan.

El Ministerio podrá, con informe previo de la Superintendencia, autorizar a una concesionaria a interrumpir o abandonar definitivamente. el suministro de gas dentro de una zona de servicio.

**Artículo 65:** Una distribuidora o suministradora, concesionaria o no, podrá interrumpir el servicio de gas para efectuar en forma programada mantenimientos, modificaciones o expansiones en cualquier parte de sus redes de distribución o instalaciones de gas, así como para conectar el servicio a otro cliente o consumidor. Sin embargo, la empresa deberá limitar dichas interrupciones a las estrictamente necesarias, minimizar el número de consumidores afectados y el tiempo de ejecución de los trabajos y

restablecer el servicio tan pronto como sea posible.

La empresa deberá realizar sus mayores esfuerzos para que los horarios de la interrupción del suministro se adecuen a las necesidades de los clientes o consumidores afectados cuando realice interrupciones programadas.

La empresa deberá notificar en forma escrita a los consumidores afectados con una anticipación no inferior a 2 días ni superior a 5 días.

La notificación deberá contener la siguiente información:

- a) El día y hora de la suspensión del servicio;
- b) El día y hora estimado de la reposición del servicio;
- c) Las instrucciones de seguridad que debe seguir el consumidor durante la interrupción;
- d) La necesidad que el consumidor se encuentre presente al momento de la reposición del servicio para verificar el cierre de todas las llaves o válvulas de gas de su instalación interior;
- e) El hecho que su servicio permanecerá suspendido si no se encuentra presente al momento de la reposición; y
- f) El teléfono de contacto de la empresa para emergencias durante la ejecución de los trabajos y/o reposición del servicio.

En todo caso, se aplicarán las condiciones de reposición general del servicio señaladas en el artículo 66.

**Artículo 66:** En caso de emergencias, la empresa distribuidora que suministra el gas debe comunicar del hecho a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, inmediatamente o dentro de las 24 horas desde que tenga conocimiento de éste, dejando constancia de ello. Además, no debe retirar ninguna especie del lugar afectado por la emergencia, a menos que a juicio de sus técnicos o el Cuerpo de Bomberos o Carabineros de Chile, la permanencia de las especies revista peligro para las personas o los bienes del lugar, o haya posibilidad de que éstas sean sustraídas por terceros.

En caso de retiro de especies por alguno de los motivos señalados, la empresa distribuidora de gas deberá identificar dichas especies, levantando un Acta firmada por un funcionario de la empresa y el responsable del retiro, poniendo dicha Acta a disposición de la Superintendencia o de quien ésta determine, al más breve plazo posible. Sin perjuicio de lo anterior, dicha empresa efectuará tal comunicación por escrito a la Superintendencia, dentro de los tres (3) días siguientes al hecho.

Cuando la emergencia afecte las instalaciones de gas necesarias para prestar el suministro, la distribuidora o suministradora, concesionaria o no, podrá interrumpir el servicio de gas a cualquier cliente o consumidor.

La interrupción del servicio se hará aislando el foco de riesgo, minimizando el número de consumidores afectados y sólo por el tiempo necesario para remediar la emergencia.

Toda interrupción de servicio originada por una emergencia localizada deberá ser notificada de inmediato y por escrito a la Superintendencia y en los casos que la interrupción sea superior a dos horas, deberá entregar a ésta un informe detallado de la emergencia en un plazo de 5 días. La Superintendencia podrá realizar la investigación correspondiente para determinar si la falta de continuidad del servicio se debe a caso fortuito o fuerza mayor o es de responsabilidad de la empresa.

Concluida la emergencia que originó la interrupción, la empresa deberá reponer de inmediato el servicio sólo una vez que tenga la plena seguridad que cada consumidor haya estado en conocimiento de la interrupción de éste y que éste será restablecido, debiendo advertir a los consumidores que todas las llaves o válvulas de su instalación interior deben estar cerradas antes de reponer el servicio. Si algún consumidor no se encuentra en el inmueble o instalación que recibe servicio, se le deberá mantener el servicio suspendido y dejar una notificación en lugar visible con el teléfono de contacto de la empresa para estos casos. La empresa tendrá un plazo máximo de 3 horas para reponer el servicio una vez que el consumidor afectado lo solicite. Todos los costos de interrupción y reposición de servicio serán de cargo de la empresa.

La empresa deberá mantener un servicio de atención de emergencias y un teléfono de contacto operativos las 24 horas del día. Asimismo, la empresa deberá disponer de un Reglamento Interno de Seguridad (RIS) que contemple un Plan de Emergencia o Manejo de Crisis, en el que se detallen las medidas a seguir frente a una situación de peligro, accidente o desastre, reglamento que debe cumplir con el presente reglamento y las instrucciones que al respecto imparta la Superintendencia.

**Artículo 67:** Una distribuidora o suministradora, concesionaria o no, podrá restringir o interrumpir el servicio de gas a cualquier cliente o consumidor, independientemente de las condiciones especiales de dicho servicio, en caso de una emergencia mayor en sus instalaciones propias de gas, o por una emergencia en los sistemas de producción y/o transporte que la abastecen, o por cualquier causa que signifique una disponibilidad de gas menor a los requerimientos de sus clientes o consumidores con servicios firmes. En caso que la emergencia mayor ocurra en sus instalaciones propias, la empresa deberá seguir las normas sobre retiro de especies estipuladas en el artículo 66 precedente.

La restricción o interrupción se aplicará sólo si a juicio de la empresa, tal acción evitase o disminuyese los perjuicios provocados por la emergencia, y deberá ser notificada de inmediato y por escrito a la Superintendencia, debiendo además entregar un informe detallando los hechos y sus causas, dentro de los 3 días siguientes. La Superintendencia podrá realizar la investigación correspondiente para determinar si la falta de continuidad del servicio se debe a caso fortuito o fuerza mayor o es de responsabilidad de la empresa.

Si la empresa determina que resulta necesaria una restricción o interrupción de los servicios de gas, deberá dar aviso a los consumidores afectados, ya sea en forma directa o a través de medios de comunicación masiva, implementando tal restricción o interrupción en el orden que se indica a continuación:

- a) Servicio de Gas a Gran Cliente que tenga la condición de interrumpible y de acuerdo a la prioridad de la subcategoría de servicio que se haya establecido en el contrato respectivo.
- b) Servicio de Gas a Gran Cliente que tenga la condición de firme en el momento que ocurre la emergencia.
- c) Servicio de Gas General, debiendo causar el menor perjuicio posible, considerando la finalidad del uso de gas, el número de consumidores y dispersión geográfica, y que la interrupción y reposición masiva del servicio implica riesgo para las personas o cosas.

La empresa deberá mantener permanentemente actualizadas, a disposición de la Superintendencia y de cualquier cliente o consumidor que lo solicite, tablas de interrupción del servicio de los clientes o consumidores interrumpibles de acuerdo al orden de prioridad de su servicio. El listado deberá indicar, además, la metodología para interrumpir o restringir el servicio a los clientes o consumidores con iguales condiciones de servicio, en estos casos excepcionales, sin especificar orden de prioridad de clientes o consumidores específicos.

En todo caso, se aplicarán las condiciones de reposición general del servicio señaladas en el artículo 66.

Todos los costos de interrupción y reposición de servicio serán de cargo de la empresa.

Sin perjuicio del orden de prioridad general para la interrupción del servicio establecido en el inciso tercero, la Superintendencia podrá limitar, prohibir y en general regular las demandas máximas y los consumos de gas en los períodos en que por cualquier causa se presenten déficits que impidan cubrir las demandas y los consumos de cualquier empresa de gas de servicio público y podrá, además, fijar horarios de suministro de gas a las diferentes categorías de consumidores durante dichos períodos. Para ello, la Superintendencia dictará las resoluciones pertinentes y ordenará la suspensión de servicios por incumplimiento de dichas resoluciones.

**Artículo 68:** Toda empresa deberá llevar un registro con todas las interrupciones de suministro a sus clientes o consumidores, independientemente de la causa que las origine. Para cada interrupción se deberá consignar su fecha, duración, número de consumidores afectados, área afectada y la causa de la interrupción.

Este registro estará permanentemente a disposición de la Superintendencia, la que podrá solicitar en cualquier momento la información e instruir la investigación que estime conveniente.

La Superintendencia elaborará anualmente un informe público con información estadística comparativa de interrupciones de cada empresa, utilizando los datos de los registros señalados.

## **CAPITULO VI DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE GAS**

**Artículo 69:** La concesionaria podrá suspender el suministro de gas en caso de falta de pago de dos boletas o facturas consecutivas correspondientes sólo al consumo de gas. El pago de todos los demás

servicios o productos que hayan sido incluidos en la boleta o factura con autorización expresa del cliente o consumidor es independiente y su falta de pago no autoriza a la concesionaria para cortar el suministro, sin perjuicio que ésta y el cliente o consumidor acuerden previamente y por escrito la suspensión en caso de falta de pago de prestaciones vinculadas con el consumo de gas.

El derecho de suspensión del servicio de la concesionaria sólo podrá ejercerse después de haber transcurrido 15 días desde el vencimiento de la segunda boleta o factura impaga.

Las distribuidoras y suministradoras no sujetas a concesión podrán suspender el suministro de gas en caso de falta de pago, conforme al procedimiento convenido con el cliente o consumidor. En caso de falta de acuerdo expreso, se someterán a las disposiciones de este reglamento.

Toda empresa, sea o no concesionaria, deberá dar aviso expreso del corte en trámite en la correspondiente boleta o factura o en una notificación que la acompañe, donde además se indicará los valores vigentes de las distintas modalidades de corte y reposición del servicio y las condiciones respecto del lugar de pago para obtener la reposición de un servicio suspendido en el plazo indicado en el artículo 73.

**Artículo 70:** Si luego de vencido el plazo de 15 días desde el vencimiento de la segunda boleta o factura, la concesionaria no suspendiere el servicio por falta de pago, las obligaciones derivadas del servicio de gas para con la empresa que se generen desde la fecha de emisión de la siguiente boleta o factura serán de responsabilidad del consumidor y no quedarán radicadas en el inmueble o instalación, salvo que para ello contare con la autorización escrita del cliente.

**Artículo 71:** Una empresa distribuidora o suministradora, sea o no concesionaria, podrá cortar el servicio solamente en días hábiles entre las 8 y 21 horas, directamente desde la llave de servicio.

Si el cliente o consumidor niega el acceso a la llave de servicio, el corte podrá realizarse desconectando el arranque de medidor desde la acometida o matriz interior, según corresponda a empalme individual o múltiple, incluyendo la desconexión desde cualquier llave de corte ubicada en la vía pública, o desconectando el empalme directamente desde la red de distribución, de transporte o instalación de la empresa, según corresponda, y sin la limitación de horario del inciso anterior.

Si el cliente o consumidor no se encuentra presente al momento del corte y no se tiene acceso a la llave de servicio o alguna llave de corte en la vía pública, la empresa dejará una notificación escrita de la visita en un lugar visible, informando la fecha en que se procederá nuevamente al corte y el hecho que, de repetirse la ausencia del consumidor o cliente, se procederá al corte mediante alguno de los procedimientos alternativos indicados en el inciso anterior.

**Artículo 72:** Durante el período en que el servicio esté suspendido, serán de cargo del cliente o de quien haya suscrito la solicitud de servicio todas las obligaciones derivadas del servicio de gas, de acuerdo con el tipo de tarifa que tenga vigente la empresa para su servicio. Los demás cobros autorizados expresamente por el cliente o consumidor serán de cargo de quien los haya autorizado.

Los cargos por corte y por reposición de servicio sólo procederán cuando éstos hayan sido efectivamente ejecutados por la empresa.

**Artículo 73:** La empresa deberá restablecer la prestación del servicio dentro de las 24 horas de haberse efectuado el pago de los servicios adeudados, o de haber llegado a un convenio de pago de los mismos con el cliente o consumidor. Este plazo regirá sólo para pagos y convenios de pago en oficinas comerciales de la empresa.

El pago en otro lugar o medio de un servicio suspendido por mora no garantiza la reposición del suministro dentro del plazo indicado anteriormente. En estos casos, el plazo de 24 horas regirá desde que la empresa reciba las sumas adeudadas, debiendo informarse al cliente o consumidor, en caso que él lo requiera, el lapso estimado de reposición del suministro.

**Artículo 74:** Una concesionaria no podrá suspender el suministro de gas a los hospitales y cárceles por falta de pago, sin perjuicio de la acción ejecutiva que podrá ejercer invocando como título una declaración jurada ante notario, en la cual se indique que existen dos o más boletas o facturas impagas.

**Artículo 75:** Una empresa podrá suspender el suministro de gas en caso que detecte alguno de los siguientes actos o hechos irregulares:

a) Cañerías que, partiendo del empalme, permitan consumir gas directamente sin que pase por el medidor;

- b) Alimentación de un servicio o instalación con medidor a otro servicio que está suspendido o no tiene alimentación propia por no haber sido recibida la instalación por la empresa, aunque los consumos sean totalmente registrados por el medidor;
- c) Alimentación de una instalación a otra, ambas con medidor;
- d) Reconexión, sin intervención de la empresa, un servicio que ha sido suspendido por mora o por cualquier otra causa;
- e) Colocación o introducción de cualquier instrumento registrador del consumo, o introducción de cualquier cambio en ellos que falsee la medición; o cualquier medio que se emplee para impedir la marcha normal del medidor;
- f) Sello o traba rota de un medidor;
- g) Utilización del servicio de gas en condiciones distintas a la originalmente declarada;
- h) Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del cliente o consumidor que impliquen cambio de nivel tarifario;
- i) Negativa de un cliente o consumidor que recibe servicio interrumpible a discontinuar el uso de gas después de la notificación debida;
- j) Encerrar los medidores u ocultarlos en cualquier forma que impida o dificulte su acceso o lectura;
- k) Imposibilidad de acceso a la lectura del medidor en un período mínimo de seis meses; y
- l) Cualquiera otra acción que, a juicio de la Superintendencia, tienda a alterar el uso a que se destine el gas suministrado, o las condiciones del servicio, o el funcionamiento de los medidores o la medida exacta de los consumos.

**Artículo 76:** Comprobada por una empresa la existencia de un acto o hecho irregular, ésta procederá de inmediato al corte del servicio, directamente desde la llave de servicio. Si el cliente o consumidor niega el acceso a la llave de servicio o no se encuentra presente para permitir el acceso, el corte podrá realizarse mediante alguno de los procedimientos alternativos indicados en el artículo 71.

La empresa deberá informar del corte a la Superintendencia en un plazo de 2 días hábiles, presentando las pruebas correspondientes.

El cliente o consumidor podrá reclamar de la suspensión a la Superintendencia, la que podrá disponer la reposición del servicio, sin perjuicio de lo que resuelva en definitiva una vez efectuada la investigación de los actos irregulares denunciados por la empresa. En los casos que haya reclamo ante

la Superintendencia, la empresa sólo podrá cobrar los consumos no registrados una vez que la Superintendencia haya resuelto sobre la responsabilidad del cliente o consumidor.

**Artículo 77:** Durante el período en que el servicio esté suspendido por un acto o hecho irregular, serán de cargo del cliente o de quien haya suscrito la solicitud de servicio todas las obligaciones derivadas del servicio de gas, de acuerdo con el tipo de tarifa que tenga vigente la empresa para su servicio. Los demás cobros autorizados expresamente por el cliente o consumidor serán de cargo de quien los haya autorizado.

La empresa tendrá también derecho a cobrar consumos no registrados, los costos de corte y de reposición y los costos anexos por reparaciones, modificaciones u otros trabajos que deba hacer para dejar el servicio en condiciones reglamentarias, sin perjuicio de las acciones judiciales que procedan.

Si se han realizado las reparaciones, modificaciones u otros trabajos necesarios para dejar el servicio en condiciones reglamentarias, la empresa deberá restablecer el servicio de gas dentro de un plazo de 24 horas desde que ello sea acreditado.

Los consumos no registrados se cobrarán de acuerdo al procedimiento de estimación y reliquidación establecido en los artículos 49, 51 y 52.

No obstante lo dispuesto en los incisos anteriores, si la Superintendencia, a petición de la empresa, determina que el tiempo y monto de los consumos no registrados son mayores que los calculados según el procedimiento anterior, podrá fijar la suma a que han ascendido esos consumos y autorizar a la empresa su facturación. Para estos efectos la empresa deberá acompañar a su petición los antecedentes indicados en el inciso 2º del artículo 78.

**Artículo 78:** El cliente o consumidor imputado de un acto o hecho irregular comprobado podrá reclamar a la Superintendencia por el monto de los consumos no registrados que le cobre la empresa.



En estos casos, la Superintendencia pedirá a la empresa los antecedentes del servicio en que se comprobó el acto o hecho irregular, incluyendo la lista de consumos pasados; artefactos instalados en el momento de la investigación, con su respectiva capacidad de consumo; la naturaleza del acto o hecho irregular comprobado y todo otro dato que sirva para calcular el consumo probablemente sustraído.

La empresa tendrá un plazo de veinte días para informar, contados desde la fecha en que la Superintendencia solicite los antecedentes.

Si vencido el plazo, la empresa no hubiere contestado, la Superintendencia podrá dictar una resolución con los antecedentes que le haya presentado el cliente o consumidor y los que ésta hubiere reunido.

**Artículo 79:** La empresa podrá suspender el suministro de gas en caso que detecte que el consumidor está haciendo uso de ese gas en condiciones que constituyen peligro para las personas o cosas; cuando la empresa, por su propia iniciativa, o a pedido de los consumidores, revise las instalaciones interiores y encontrare alguna falta o defecto que constituye peligro para las personas o cosas; y en general, cuando la empresa compruebe que la instalación interior del cliente o consumidor no cumple con la normativa de seguridad correspondiente o cuando ella haya sido modificada sin cumplir con los requisitos de dicha normativa.

En estos casos el corte será inmediato, sin limitación horaria, mediante el mismo procedimiento de los incisos 1º o 2º del artículo 71 y la empresa deberá informar de ello a la Superintendencia en un plazo de 24 horas.

Las empresas de gas podrán revisar en cualquier tiempo las instalaciones interiores, para comprobar su estado o para verificar sus condiciones operacionales y que cumplen con la normativa correspondiente, debiendo el cliente o consumidor otorgar las facilidades para ello. En caso que se niegue el acceso a la empresa, ésta deberá informar del hecho a la Superintendencia para que instruya las medidas convenientes, sin perjuicio que la empresa pueda adoptar por sí misma las medidas urgentes e incluso proceder al corte inmediato si presume fundadamente que el consumidor está haciendo uso del gas en condiciones que constituyen peligro para las personas o cosas.

En cualquier caso, el consumidor o cliente podrá reclamar ante la empresa o la Superintendencia por la suspensión de acuerdo a las normas generales.

**Artículo 80:** Durante el período en que el servicio esté suspendido por las razones señaladas en el artículo 79, serán de cargo del cliente o de quien haya suscrito la solicitud de servicio todas las obligaciones derivadas del servicio de gas, de acuerdo con el tipo de tarifa que tenga vigente la empresa para su servicio. Los demás cobros autorizados expresamente por el cliente o consumidor serán de cargo de quien los haya autorizado.

La reposición del servicio deberá ser realizada por la empresa en un plazo de 24 horas desde que el cliente o consumidor acredite ante ésta que ha remediado la situación que originó el corte o que ha realizado las reparaciones, modificaciones u otros trabajos necesarios para dejar el servicio en condiciones reglamentarias.

La empresa podrá cobrar los cargos de corte y de reposición que procedan, sólo una vez que éstos hayan sido efectivamente ejecutados por ella.

**Artículo 81:** La empresa deberá llevar un registro diario de los consumidores a quienes se les haya suspendido el servicio por cualquier causa de las mencionadas en este capítulo, individualizando la causa de cada corte. Dicho registro deberá mantenerse a disposición de la Superintendencia por un plazo de 3 años.

En los meses de Enero y Julio de cada año la empresa deberá enviar a la Superintendencia una nómina completa de todos los casos de actos irregulares comprobados en el semestre anterior, indicando el número de cliente asociado al consumidor afectado, dirección en que se comprobó el acto o hecho irregular y fecha de la comprobación.

## **CAPITULO VII DEL TÉRMINO DEL SERVICIO DE GAS**

**Artículo 82:** Los clientes o consumidores con Servicio de Gas General podrán dar término a dicho

servicio o a cualquier servicio afín cuando lo estimen pertinente.

Para ello, éstos o su representante, deberán presentar personalmente la solicitud de término del servicio ante un representante acreditado de la distribuidora o suministradora, en cualquier oficina comercial o en otro lugar o medio determinado por ella.

Para estos efectos, cada empresa deberá contar con un formulario de "Término de Servicio de Gas", el que deberá contener a lo menos: número de folio, identificación del cliente o consumidor y de las respectivas instalaciones, así como la fecha de término de servicio solicitada, la cual deberá ser a lo menos 15 días después de la presentación de la solicitud. La empresa deberá entregar copia de la solicitud al cliente o consumidor al momento que la suscriba, donde registre la constancia de recepción por parte de ésta.

La empresa podrá negar el término del servicio si el cliente o quien haya suscrito la solicitud de servicio mantiene con ella obligaciones morosas derivadas del servicio de gas o del presupuesto de los trabajos asociados al término de servicio de gas.

Cumplido con los requisitos establecidos en los incisos anteriores la empresa deberá efectuar la desconexión física, según se establece en el artículo 85, del servicio en un plazo máximo de 30 días contado desde la fecha de la solicitud de término de servicio.

El término del servicio de gas y los servicios afines que correspondan, de un cliente o consumidor con Servicio de Gas a Gran Cliente, se efectuará conforme lo convenido por éste con la empresa.

**Artículo 83:** La empresa podrá dar término al Servicio de Gas General cuando:

- a) El consumidor tenga el suministro suspendido por mora más de 4 meses y no pague la deuda;
- b) Un medidor no registre consumos por al menos 12 meses, dado el riesgo asociado al estar en desuso la instalación y artefactos asociados durante dicho período; o
- c) Existan instalaciones irregulares comprobadas, sin regularizar por el cliente o consumidor en el plazo de un año.

En estos casos, la empresa deberá notificar de ello al cliente y al consumidor, por escrito, con al menos 15 días de anticipación.

El cliente o consumidor podrá reclamar de la medida utilizando el procedimiento establecido en el capítulo 8 de este reglamento.

**Artículo 84:** Cuando el servicio de gas termine por voluntad expresa del cliente o consumidor de Servicio de Gas General, la empresa deberá realizar una lectura final del medidor el día solicitado para el término del servicio, entre las 8:00 y las 18:00 horas, y entregar en ese momento una notificación al cliente o consumidor con los datos asociados a la lectura final.

Si la empresa no puede realizar la lectura por falta de acceso al medidor, deberá comunicar del hecho a la Superintendencia en un plazo máximo de 5 días hábiles, y se entenderá rechazada la solicitud de término del servicio de gas. Si la empresa no realiza la lectura final, por cualquier otra causa a la señalada en el inciso anterior, el cliente o quien haya suscrito la solicitud de servicio no será responsable de los consumos desde la fecha de la última lectura.

En todo caso, ya sea por voluntad del cliente o consumidor o por decisión de la empresa, el término del servicio de gas no relevará al cliente o a quien haya suscrito la solicitud de servicio de cualesquiera obligaciones contractuales, inclusive cualquier pago mínimo o garantizado en virtud de cualquier contrato o condiciones especiales del servicio.

**Artículo 85:** La empresa realizará la desconexión física del servicio sellando el empalme en su punto de conexión al medidor o en la intersección con la línea oficial, retirando el medidor, si éste es de su propiedad y adoptando las medidas de seguridad que garanticen que las instalaciones no presenten peligro para las personas o cosas. La empresa no podrá retirar la parte del empalme que sea propiedad del cliente, salvo autorización escrita del mismo.

En caso que el servicio de gas termine por voluntad expresa del cliente o consumidor, la desconexión física se realizará simultáneamente con la lectura final.

En los demás casos, la desconexión física se realizará el día que se señale en la notificación correspondiente. Si en estos casos la empresa no puede realizar dicha desconexión por falta de acceso a la instalación, podrá sellar el empalme en su intersección con la línea oficial o con cualquier instalación de la empresa y retirar posteriormente el medidor, en caso que éste sea de su propiedad.

**Artículo 86:** Cuando el servicio de gas termine por voluntad expresa del cliente o consumidor, sin registrar obligaciones morosas pendientes, y éste ha contratado el servicio de gas con una nueva empresa, de acuerdo a los requisitos y condiciones establecidos en este reglamento, y la empresa original no realiza la desconexión física en los plazos antes señalados, la nueva empresa deberá informar de tal situación a la Superintendencia a fin que ésta instruya a la empresa original a efectuar dicha desconexión, en un plazo no superior a cinco (5) días. No obstante, la nueva empresa mantendrá informada a la empresa original, respecto de las nuevas conexiones de servicio de gas que puedan, debiendo esta última estar presente, en calidad de observadora, el día en que realizará la nueva conexión. Cumplido el plazo establecido por la Superintendencia, la nueva empresa podrá intervenir las instalaciones de gas, previa comprobación del estado de sus tuberías y conexiones, específicamente, su estanquidad o ausencia de fugas de gas, a través de controles visuales directos y ensayos mínimos que constaten que éstas cumplen con las condiciones de seguridad establecidas en la normativa correspondiente. Comprobado lo anterior la nueva empresa procederá a desconectar el medidor e intervenir el empalme desde la línea oficial hasta el medidor, interrumpiendo el flujo de gas y realizando su propia conexión, tomando las medidas necesarias que permitan garantizar la seguridad de las personas o cosas. En dicho acto la nueva empresa deberá tomar nota de la lectura de consumo y del número de medidor y del estado en que éste se encontraba al momento de su retiro, información que deberá quedar registrada y validada por el cliente o consumidor respectivo.

La nueva empresa debe ejecutar los empalmes, instalar el medidor, garantizar la seguridad de las instalaciones de gas intervenidas y asegurar la continuidad de servicio a los consumidores abastecidos por dichas instalaciones, de acuerdo al presente reglamento, a las normativa vigente al momento de efectuar tales trabajos y a las instrucciones impartidas al respecto por la Superintendencia.

La nueva empresa y el Instalador de Gas serán responsables, en lo que corresponda, de las condiciones resultantes de la(s) instalación(es) de gas intervenida(s), siendo su incumplimiento sancionado conforme a lo estipulado en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Una vez realizada la nueva conexión, la empresa original deberá retirar las instalaciones que sean de su propiedad o adoptar las medidas de seguridad que garanticen que éstas no presenten peligro para las personas o cosas. De no contar con su presencia el día de la nueva conexión y ser ella propietaria del medidor y equipos conexos, será responsabilidad de la nueva empresa su retiro y entrega a su propietario en un plazo máximo de 10 días desde que fue retirado.

Una vez interrumpido en forma definitiva el suministro de gas de la empresa original, cesan sus responsabilidades asociadas al servicio de gas, traspasándose éstas a la nueva empresa.

## CAPITULO VIII DE LOS RECLAMOS

**Artículo 87:** Las distribuidoras o suministradoras, sean o no concesionarias, deberán recibir y pronunciarse sobre los reclamos que sean presentados por clientes o consumidores de Servicio de Gas General y que se refieran a cualquier materia relacionada con la prestación de sus servicios y con la calidad del servicio de gas.

En el caso de servicios o prestaciones que no estén incluidas dentro del servicio de gas o servicios afines, el plazo y las demás condiciones de los reclamos serán los que se hayan acordado previamente entre las partes o a falta de acuerdo, deberán someterse a las normas establecidas en este reglamento o a las de la ley N° 19.496, cuando corresponda.

Los reclamos formulados ante la empresa, sea o no concesionaria, por los clientes o consumidores con Servicio a Gran Cliente respecto del servicio de gas o servicios afines se registrarán por lo acordado entre las partes o a falta de acuerdo, deberán someterse a las normas establecidas en este reglamento o a las de la ley N° 19.496, cuando corresponda.

**Artículo 88:** Para recibir los reclamos, la empresa deberá contar con infraestructura, sistemas y personal adecuados para recibir y registrar los reclamos, para brindar una atención expedita y para proporcionar informaciones fundadas y adecuadas a las consultas y reclamos que formulen los clientes o consumidores.

Los reclamos podrán ser presentados por el cliente o consumidor o por su representante, debidamente acreditado mediante mandato o poder simple, ante las empresas en cualquier oficina de atención comercial de éstas en el país, o por vía telefónica, Internet u otro medio que permita al reclamante obtener constancia cierta de su interposición, en las horas de atención a público.

Lo dispuesto en el inciso anterior no será aplicable para el caso de reclamos por emergencias.

**Artículo 89:** Cualquiera sea el medio adoptado por la empresa para recibir los reclamos, deberá entregarse al cliente o consumidor, inmediatamente después de recibido el reclamo, una constancia de su recepción en la que se incluya, a lo menos, los siguientes ítems:

- 1) Número correlativo de reclamo;
- 2) Nombre del reclamante;
- 3) Domicilio, fax o correo electrónico donde se deberá notificar por escrito al cliente o consumidor;
- 4) Número telefónico del reclamante, cuando corresponda
- 5) Fecha de presentación del reclamo;
- 6) Dirección del inmueble asociado al reclamo;
- 7) Situación reclamada;
- 8) Número de cliente vinculado al reclamo;
- 9) Monto reclamado, cuando corresponda;
- 10) Antecedentes agregados al reclamo; y
- 11) Firma del representante de la empresa u otra forma de autenticación.

Para estos efectos, la empresa solicitará al reclamante los datos pertinentes al momento del reclamo. Si el reclamante no proporciona la información asociada a alguno de los numerales 3), 6) y 7) del inciso anterior, el reclamo se considerará improcedente y la empresa no estará obligada a tramitarlo. Esta situación deberá ser advertida explícitamente al cliente o consumidor al momento de efectuar el reclamo.

En los casos en que el medio de recepción de reclamos adoptado no permita la entrega de la constancia en forma inmediata, ésta deberá remitirse por escrito dentro de 5 días hábiles de recibido el reclamo al domicilio indicado del reclamante, o bien al fax o correo electrónico que el reclamante haya expresamente señalado y aprobado.

**Artículo 90:** La empresa que reciba un reclamo, deberá abrir un expediente para su tramitación, el que podrá ser registrado por escrito o por medios electrónicos y deberá contener la siguiente información, la que será agregada en forma sucesiva:

- 1) Constancia de la recepción del reclamo;
- 2) Antecedentes acompañados al reclamo por parte del cliente o consumidor;
- 3) Antecedentes agregados por la empresa; y
- 4) Respuesta al reclamo.

El expediente deberá permanecer archivado, a disposición de la Superintendencia y el reclamante, a lo menos por 6 meses contados desde la fecha de notificación de la respuesta al reclamo.

**Artículo 91:** La empresa inscribirá cada reclamo en un rol correlativo denominado "Registro de Reclamos" al momento de su formulación, el cual deberá contener a lo menos, los siguientes antecedentes:

- 1) Número correlativo del reclamo;
- 2) Nombre del reclamante;
- 3) Domicilio donde se le deberá notificar;
- 4) Número telefónico del reclamante;
- 5) Fecha de presentación del reclamo;
- 6) Empresa reclamada;
- 7) Tipo de reclamo;
- 8) Situación reclamada;
- 9) Número de cliente vinculado al reclamo;
- 10) Monto reclamado, cuando corresponda;

- 11) Estado de tramitación del reclamo;
- 12) Respuesta al reclamante y fecha de envío; y
- 13) Monto del reembolso aceptado por la empresa, cuando corresponda.

La clasificación del tipo de reclamo indicado en el numeral 7) se hará de acuerdo a las instrucciones que dicte la Superintendencia.

Los registros de reclamos deberán permanecer actualizados y estarán a disposición de la Superintendencia por un plazo de 3 años.

Si no existen antecedentes adicionales aportados por el reclamante o la empresa, la información contenida en el Registro de Reclamos se considerará equivalente al expediente del artículo 90.

**Artículo 92:** La Superintendencia podrá solicitar a la empresa copia de los registros de reclamos, la que deberá ser remitida en la forma y plazo que se solicite.

La Superintendencia podrá publicar estadísticas comparativas sobre reclamos relacionados con el servicio de gas y servicios afines, utilizando para ello la información de los registros de reclamos y de las revisiones y reclamos presentadas directamente a ella.

**Artículo 93:** Efectuados los trámites señalados en los artículos 90 y 91, la empresa deberá dar respuesta, en el plazo de 15 días hábiles, contados desde que se recibió el reclamo. Dicho plazo será prorrogable por una sola vez por 15 días hábiles si fundadamente la empresa justifica más tiempo para su análisis.

El plazo anterior no regirá cuando el reclamo se refiera a emergencias, caso en que la distribuidora deberá intervenir de inmediato, procediendo a su resolución según lo establecido en las normas reglamentarias y técnicas vigentes y en las instrucciones impartidas por la Superintendencia al respecto.

**Artículo 94:** Las empresas deberán informar en cualquier momento al reclamante o a su representante, previo requerimiento en tal sentido, del estado de los reclamos que éstos hubieren formulado, tanto en la oficina comercial en que se presentó el reclamo, como por vía telefónica. En todo caso, las empresas podrán establecer sistemas complementarios o alternativos de información.

**Artículo 95:** La respuesta al reclamo deberá ser notificada por carta certificada dirigida al domicilio; por un medio escrito, tal como fax o correo electrónico señalado previamente por el reclamante, o bien entregada personalmente si el reclamante la solicita en la oficina comercial donde interpuso el reclamo; o personalmente en su domicilio al momento de solucionar la situación que motiva el reclamo.

La respuesta al reclamo deberá señalar expresamente el número del Registro de Reclamos, especificar y explicar en un lenguaje fácil de comprender, los antecedentes necesarios que la fundamentan, procurando una debida orientación y educación del reclamante, señalando las acciones que el cliente o consumidor debe adoptar para evitar que la situación reclamada se repita, la solución definitiva de la situación que dio origen al mismo y el plazo para dicha solución, el que deberá ser lo más breve y razonable posible.

En las respuestas a los reclamos se deberá informar respecto del derecho que le asiste al reclamante, en caso de insatisfacción con lo resuelto, de solicitar su revisión ante la Superintendencia.

**Artículo 96:** En el caso de reclamos por errores de facturación, la empresa podrá, mientras no se resuelva el reclamo, exigir el pago de los servicios reclamados; pero sólo hasta por un monto igual al doble del promedio mensual pagado por servicio de gas y servicios afines en el mínimo período entre los últimos 12 meses o desde que el reclamante recibe servicio de gas. El reclamante también deberá pagar los demás servicios no sujetos a reclamo dentro del plazo estipulado en la boleta o factura.

Los reclamos que impugnen total o parcialmente el monto o procedencia del cobro del servicio de gas o los servicios afines, en caso de ser resueltos en favor del reclamante, obligarán a la empresa a restituir al favorecido las sumas en exceso que éste hubiera pagado. La cifra a restituir incluirá todos los pagos indebidamente efectuados, incluyendo los cargos de cobranza y similares, reajustados de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor entre el último día del mes anterior a la fecha del pago efectivo y el último día del mes anterior a la restitución, incluyendo los intereses corrientes, conforme a la Ley N° 18.010.

Si la resolución es desfavorable al reclamante, éste deberá pagar a la empresa las diferencias

correspondientes en caso que el abono realizado en virtud del inciso primero sea menor que el monto definitivo y, si corresponde además aplicar intereses por pago fuera de la fecha de vencimiento, se aplicará lo dispuesto en el artículo 58.

Cuando el reclamo tenga por objeto la impugnación de la lectura del medidor y siempre que se pague los servicios reclamados o el abono señalado en el inciso primero, no procederá el corte del servicio mientras el reclamo esté en tramitación en la empresa, sin perjuicio de lo que ésta resuelva en definitiva.

**Artículo 97:** En caso de disconformidad con lo resuelto por la empresa o cuando ésta no haya resuelto el reclamo en el plazo reglamentario, el reclamante podrá solicitar la revisión de su reclamo ante la Superintendencia. La solicitud de revisión podrá ser presentada personalmente por éste o su representante o remitirse a la Superintendencia por mano, correo u otros medios que se habiliten para estos efectos, acompañando los antecedentes que correspondan. En los servicios prestados fuera de la Región Metropolitana, la documentación pertinente deberá ser entregada o enviada directamente a la respectiva Dirección Regional u Oficina Provincial de la Superintendencia.

Dicha solicitud de revisión deberá contener:

- 1) Copia de la constancia del reclamo presentado;
- 2) Número del Registro de Reclamo asignado por la empresa;
- 3) Copia de la respuesta dada por la empresa, si la hubiere; y
- 4) Breve descripción de los hechos en que se funda.

La Superintendencia deberá, en caso de imprecisiones u omisiones de alguno o algunos de los antecedentes antes mencionados, acoger a tramitación la revisión, adoptando las medidas que estime pertinentes.

**Artículo 98:** Cada vez que la Superintendencia reciba una solicitud de revisión, notificará a la empresa la circunstancia de haberse interpuesto la solicitud, con expresa mención del número del Registro de Reclamos correspondiente. Dentro de los 5 días hábiles siguientes, la empresa deberá acompañar copia de la respuesta dada al reclamante y los antecedentes probatorios que estime pertinentes.

Si no requiere más antecedentes, la Superintendencia resolverá dentro del plazo de 20 días hábiles contados desde la fecha de ingreso de la respuesta y antecedentes a que se refiere el inciso anterior, o desde la fecha en que venció el plazo para su recepción en este organismo.

La Superintendencia podrá recibir testimonios u otras probanzas de oficio o a petición de parte y ordenar las inspecciones que correspondan antes de resolver.

En estos casos, la Superintendencia resolverá dentro del plazo de 60 días desde la fecha señalada en el inciso anterior.

**Artículo 99:** La Superintendencia resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes, notificando su resolución al reclamante y la empresa, y conferirá un plazo para que ésta sea cumplida.

La Superintendencia podrá disponer la acumulación de revisiones, a otras más antiguas con las que guarde identidad sustancial o íntima conexión, o su desacumulación, emitiendo una sola resolución al respecto.

**Artículo 100:** Sin perjuicio de lo señalado en los artículos anteriores, cualquier persona podrá presentar directamente ante la Superintendencia o sus direcciones regionales u oficinas provinciales, en cualquier momento, reclamos relacionados con cualquier cuestión derivada de la ley, de los cuerpos reglamentarios, de los decretos de concesión y de las normas técnicas, cuyo cumplimiento deba ser fiscalizado por la Superintendencia.

Los reclamos podrán presentarse personalmente o por representante o enviarse por mano, correo o por otros medios que se habiliten para estos efectos. El reclamo deberá, a lo menos, contener la misma información exigida para la constancia de reclamos del artículo 89.

**Artículo 101:** Cada vez que la Superintendencia reciba un reclamo, enviará copia de éste a la empresa para que tome conocimiento de él y se pronuncie de conformidad a los artículos 93, 94, 95 y 96, debiendo en este caso enviar un informe con la respuesta directamente a la Superintendencia.

La Superintendencia podrá prorrogar el plazo de respuesta por otros 15 días hábiles por una sola vez, y

resolverá estos reclamos dentro de un plazo máximo de 30 días hábiles, a contar de la fecha de recepción del informe o del vencimiento del plazo.

Si dentro del plazo fijado no se recibe el informe solicitado a la empresa, la Superintendencia podrá disponer que se instruya una investigación que le permita formar juicio completo para adoptar la resolución que proceda.

Respecto de los reclamos o solicitudes de revisión carentes de fundamento plausible, o que se refieran a materias manifiestamente ajenas a la competencia de la Superintendencia, ésta podrá rechazarlos de plano, una vez oídos los afectados, notificando de ello al reclamante.

En circunstancias especiales o cuando la complejidad del problema lo justifique, la Superintendencia podrá ampliar, hasta por otros 30 días hábiles, el plazo máximo para resolver.

La Superintendencia notificará su resolución al reclamante y a la empresa y conferirá un plazo para su cumplimiento.

El reclamo presentado directamente ante la Superintendencia no proroga el plazo de pago de las cuentas reclamadas, las cuales deberán ser pagadas en su oportunidad a la empresa, en las mismas condiciones que las señaladas en el artículo 96.

## CAPÍTULO IX DISPOSICIONES VARIAS

**Artículo 102:** Las solicitudes, notificaciones, reclamos, acuerdos y comunicaciones en general que el presente reglamento señale que deban hacerse por escrito, podrán hacerse por medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija o permita otra forma más adecuada de expresión y constancia. Se exceptúa de lo anterior las notificaciones que practique la Superintendencia, las que se harán personalmente o por carta certificada.

**Artículo 103:** Cada vez que de acuerdo a este reglamento, una empresa de gas, por su cuenta o por medio de terceros contratados o autorizados por ella, ejecute o requiera intervenir sus propias instalaciones, así como empalmes o medidores del cliente o consumidor, e incluso las instalaciones interiores de los clientes o consumidores, deberá realizar estas obras con instaladores de gas de la clase o categoría correspondiente con licencia de la Superintendencia vigente.

**Artículo 104:** Una copia del presente reglamento estará a disposición de los clientes y consumidores en las oficinas comerciales de las empresas y en su sitio en Internet, si lo tuviesen.

Al momento de iniciar el servicio de gas o cada vez que un cliente o consumidor lo solicite, la empresa deberá informar al cliente o consumidor sobre dicha publicación y, si éste lo requiere, deberá entregarle sólo por una vez una copia impresa del presente reglamento.

Las empresas estarán obligadas a entregar la información y respetar los plazos que la Superintendencia establezca para cumplir con esta disposición.”.

**ARTÍCULO 2º:** Derógase el decreto supremo N° 3.707, de 1955, del Ministerio del Interior.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Artículo 1º:** Los registros de empalmes y medidores y sus propietarios señalados en los artículos 24 y 28, respectivamente, serán exigibles a las empresas distribuidoras o suministradoras, sean o no concesionarias, dentro del plazo de un año contado desde la entrada en vigencia de este Reglamento.

**Artículo 2º:** Dentro del plazo de un año desde la entrada en vigencia de este Reglamento, la Superintendencia revisará las zonas de servicio de las concesiones que estén en explotación, de acuerdo a lo definido en el artículo 5º y lo estipulado en el artículo 10º, e informará al Ministerio para realizar las modificaciones que correspondan.

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN Y PUBLÍQUESE

RICARDO LAGOS ESCOBAR  
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

ÁLVARO DÍAZ PÉREZ  
MINISTRO DE ECONOMÍA,

FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN  
(S)