

Contar con la información sobre el costo de los servicios, lo que implica que las empresas deben tener a la vista las listas de precios y de informar cualquier cambio de tarifas en la misma boleta o en los medios de comunicación masiva.

Recibir una boleta comprensible, y que se entregue en el lugar que solicite el cliente. En ella debe estar identificado claramente el nombre del titular, su rut, y la dirección.

Apelar las resoluciones de la SEC ante la Corte de Apelaciones.



COMUNÍCATE A TRAVÉS DE NUESTRAS PLATAFORMAS



ATENCIÓN WEB

WWW.FISCALIADDELCONSUMIDOR.CL



ATENCIÓN PRESENCIAL

ARTURO PRAT 696, EDIFICIO CENTENARIO,
PISO 4, OFICINA 423, TEMUCO.



ATENCIÓN TELEFÓNICA

452 606395

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

Fiscalía del Consumidor A.C.



DIAC

Departamento de Información
y Atención al Consumidor

**INFORMA TUS DERECHOS EN
SERVICIOS DE ELECTRICIDAD
Y COMBUSTIBLE**



Fiscalía del Consumidor



@del_fiscalia



Fiscalia del Consumidor

FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

“Proyecto ejecutado con el Fondo
Concursable para Asociaciones de
Consumidores administrado por el
SERNAC”.

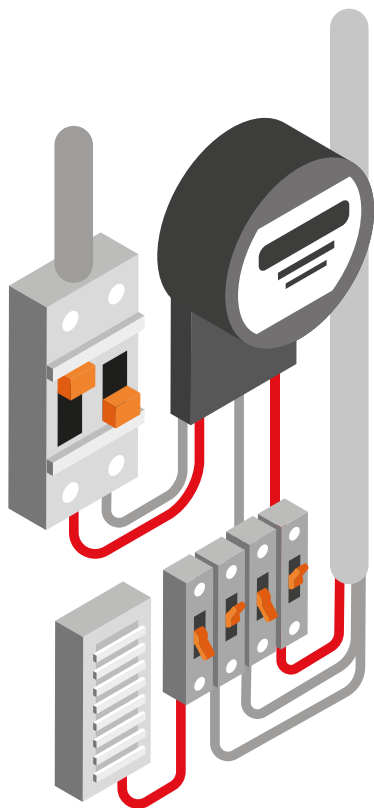
En marco de la campaña de informar orientar y educar el Departamento de Información y Atención al Consumidor, DIAC, de la Fiscalía de Consumidor, Asociación de Consumidores aconseja lo siguiente:

Recibir, por parte de la empresa distribuidora y sus contratistas, un servicio seguro y de calidad.

Asistencia de emergencia gratuita de la empresa en caso de fallas en instalaciones de la compañía. En zonas urbanas hay plazo de dos horas desde que se hizo el reclamo para encontrar el desperfecto y solucionarlo. En zonas rurales el plazo para ello es de cuatro horas.

De ocurrir un desperfecto eléctrico antes del medidor el costo de ello corresponde a la empresa eléctrica. Si ocurre después del medidor el costo es del cliente y/o usuario.

Consultar y/o reclamar a la empresa; y tener una respuesta en no más de 30 días corridos en el caso de empresas distribuidoras de electricidad y 15 días para las empresas distribuidoras de gas.



Recurrir a la Superintendencia de Electricidad y Combustible, SEC, cuando no haya respuesta en ese plazo o cuando la respuesta recibida no lo satisfaga.

Que la empresa ponga a disposición una oficina de atención a clientes, y que informe su ubicación y horario y disponga de distintas vías para recibir consultas y reclamos, además de las oficinas de atención comercial.

En la oficina tiene que existir en forma física y a la vista un libro de reclamo y sugerencia.

Obtener una información veraz y oportuna de parte de la empresa a la que adquiere el servicio o producto energético.

Esto tiene como contraparte, la obligación del usuario de informarse antes de adquirir un producto o servicio.

