

Servicios básicos y derechos de las y los consumidores



FONDO CONCURSABLE
Para Asociaciones de Consumidores
Servicio Nacional del Consumidor

ODECU

ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Servicios básicos y derechos de las y los consumidores

Observatorio de Consumidores en Políticas Públicas

Marco Conceptual y Regulatorio

Los servicios básicos se comprenden como aquellos servicios que se consumen mensualmente, que cubren las necesidades básicas de las personas y las familias, son considerados indispensables para vivir en la sociedad moderna. En este sentido, son los que sostienen el tipo de vida modelo actual y constituyen pilares fundamentales para el desarrollo humano y social (Superintendencia de Servicios Sanitarios [SISS], 2023). Estos servicios incluyen el suministro de agua potable, energía eléctrica y combustibles, elementos esenciales que permiten el funcionamiento básico de los hogares y las actividades productivas en la sociedad contemporánea.

El derecho al consumidor nace como un derecho estatutario a un sector de la población que constituye el último eslabón desde la perspectiva comercial de la cadena productiva de bienes o servicios y requiere de especial atención, sobretodo teniendo en cuenta la asimetría implícita de la relación comercial cliente-consumidor. Por lo cual, este derecho busca instalar un equilibrio en esta relación, entregando a la parte débil herramientas legales y derechos (Lainez, 2018). Ante esto y sumado que el consumo de ciertos bienes y servicios para la vida es inherente a la modalidad de sociedad actual, es necesario tener en consideración qué hacer en caso de vulneración a los derechos de los consumidores en estos aspectos.

A nivel nacional, se han dado diversos casos donde han habido problemáticas respecto a este tipo de productos y servicios, ejemplo de ello, son los cortes de luz relacionados a las condiciones climáticas, colusión de alimentos y entre farmacias para los precios de los medicamentos. Vale decir, no son pocas las situaciones en las que la ciudadanía ha visto afectado sus derechos de consumidor en bienes y servicios de primera necesidad.

En Chile, el marco regulatorio de los servicios básicos se estructura principalmente a través de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la cual establece los derechos fundamentales de los usuarios y las obligaciones de los proveedores de servicios (Servicio Nacional del Consumidor [SERNAC], 2022). Esta normativa garantiza el derecho a la información veraz y oportuna, la libre elección, la seguridad en el consumo, y la reparación e indemnización adecuada y oportuna. Complementariamente, existen organismos especializados como la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) para el sector agua potable, y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) para los sectores eléctrico y de combustibles, que ejercen funciones de regulación, fiscalización y resolución de controversias (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 2023).

Problemáticas en el Servicio de Agua Potable

El servicio de agua potable en Chile ha presentado diversas problemáticas que afectan significativamente los derechos de los consumidores. Los cortes de suministro no programados constituyen uno de los problemas más recurrentes, especialmente durante los meses de verano y en sectores periféricos de las ciudades, donde las interrupciones del servicio se producen sin el aviso previo adecuado establecido en la normativa, afectando tanto las actividades domésticas como comerciales (SISS, 2024). Estos cortes vulneran el derecho fundamental de los usuarios a recibir un servicio continuo y de calidad, establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 382 de 1988.

La facturación excesiva representa otra problemática crítica en el sector sanitario chileno. Los cobros desproporcionados por consumos no realizados, muchas veces originados por fallas en los micromedidores o errores en la lectura, genera conflictos permanentes entre las empresas sanitarias y los usuarios (SERNAC, 2023). Esta situación se agrava cuando las empresas no proporcionan información clara sobre los criterios de facturación o cuando existen demoras en la verificación y corrección de medidores defectuosos. La normativa establece que las empresas deben facturar exclusivamente por el consumo real medido, y en casos de fallas del medidor, aplicar promedios de consumo histórico del usuario.

Los problemas de calidad del agua también constituyen una preocupación constante para los consumidores chilenos. La presencia de sedimentos, mal sabor, olor o color en el agua suministrada no solo afecta la satisfacción del usuario, sino que puede representar riesgos para la salud pública (Instituto de Salud Pública de Chile, 2023), lo que representa una vulneración del derecho a la seguridad en el consumo. La presión insuficiente del suministro, especialmente en sectores altos o periféricos de las ciudades, limita el acceso adecuado al servicio y obliga a los usuarios a implementar sistemas de almacenamiento adicionales, generando costos extras no contemplados en la tarifa básica, lo cual demuestra la deficiencia del servicio entregado por parte de la compañías sanitarias nacionales.

Problemáticas en el Servicio Eléctrico

El sector eléctrico chileno es otro servicio básico que enfrenta desafíos significativos en la prestación del servicio que impactan directamente en los derechos de los consumidores. Los cortes de luz prolongados, especialmente frecuentes en zonas rurales y durante eventos climáticos adversos, representan una de las principales fuentes de reclamos de los usuarios (SEC, 2024). Estas interrupciones no solo afectan la continuidad del servicio eléctrico, sino que pueden ocasionar daños en equipos electrónicos y pérdidas económicas en actividades comerciales e industriales, así como también puede generar desmedro en equipos que los usuarios utilizan para mantener su salud, como aquellos que son electrodependientes. La normativa técnica establece límites máximos de duración de frecuencia de interrupciones, y cuando estos se superan, las empresas distribuidoras deben compensar a los usuarios afectados.

Sin embargo, cuando la ley obliga a las compañías eléctricas a pagar compensaciones a sus clientes por las fallas y cortes del suministro eléctrico, es decir, las empresas distribuidoras deben hacer un descuento al cliente en la boleta siguiente, estas son pagadas por los mismos usuarios, así lo reveló un estudio de CIPER Chile (2025), cada cliente paga con antelación las futuras compensaciones desde el último cálculo del Valor Agregado de Distribución. Según este estudio “21 de las 26 empresas distribuidoras eléctricas incluyen en las cuentas mensuales de sus clientes dos cargos que

suman el 0,52% del valor total que deben pagar los consumidores” (Riquelme y González, 2025). Esta tarifa es pagada mensualmente por casi siete millones de clientes residenciales.

La facturación por estimación constituye otro problema recurrente en el sector eléctrico, particularmente cuando las empresas no pueden acceder físicamente a los medidores para realizar lecturas reales. Esta práctica, aunque permitida por la regulación en circunstancias específicas, genera repetidamente cobros que no corresponden al consumo efectivo de los usuarios (Comisión Nacional de Energía [CNE], 2023). Las variaciones de voltaje y los problemas de calidad del suministro eléctrico también afectan significativamente a los consumidores, ya que las fluctuaciones pueden dañar electrodomésticos y equipos electrónicos, generando costos adicionales no cubiertos automáticamente por las empresas distribuidoras.

Las demoras en reconexión tras el pago de deudas o la solicitud de nuevo suministro representan otra fuente importante de conflictos entre usuarios y empresas eléctricas. La normativa establece plazos máximos para estos procedimientos, pero en la práctica, especialmente en zonas rurales o de difícil acceso, estos tiempos se extienden considerablemente (SEC, 2023). Los sobrecostos ocultos y las deficiencias en el servicio técnico también generan insatisfacción en los usuarios, quienes enfrentan cargos adicionales no informados adecuadamente al momento de contratar el servicio y demoras excesivas en reparaciones o mantenciones.

Sumado a lo anterior, el riesgo que sufren los usuarios que son electrodependientes es vital, un ejemplo de ello son las 15 muertes que dejó el apagón masivo sucedido en febrero de este año según señaló Jorge Brito que informó la Comisión Especial Investigadora de Distribución Eléctrica (El ciudadano, 2025).

Problemáticas en el Sector de Combustibles

El sector de combustibles en Chile también presenta problemáticas específicas tanto en el segmento de gas licuado como en combustibles líquidos que afectan los derechos de los consumidores. En el caso del gas licuado de petróleo (GLP), las variaciones de peso en los cilindros constituyen una de las quejas más frecuentes de los usuarios, quienes reportan regularmente que los cilindros no contienen el peso declarado en la etiqueta (SEC, 2024). Esta situación no solo representa un perjuicio económico directo para el consumidor, sino que también vulnera el derecho fundamental a recibir la cantidad exacta de producto por la cual se ha pagado.

Las deficiencias en la entrega de gas licuado, particularmente las demoras o incumplimientos en los horarios de entrega a domicilio, afectan especialmente a sectores vulnerables de la población que dependen exclusivamente de este combustible para sus necesidades básicas de cocción y calefacción (Ministerio de Energía, 2023). La falta de transparencia en la estructura de precios del gas licuado también genera problemas para los consumidores, quienes frecuentemente no reciben información clara sobre los factores que determinan las variaciones de precio y los criterios aplicados por los distribuidores.

En el segmento de combustibles líquidos, las diferencias entre la cantidad pagada y lo efectivamente suministrado en las estaciones de servicio representan una problemática persistente. Los consumidores reportan regularmente discrepancias en los surtidores que resultan en un menor volumen de combustible del pagado (SEC, 2023). La adulteración de combustibles, aunque menos frecuente, constituye un problema grave que no solo perjudica económicamente al consumidor sino que puede

causar daños en los vehículos. Los precios no exhibidos claramente antes del suministro y los servicios adicionales no solicitados, como cobros por lavado o revisión técnica sin consentimiento expreso del consumidor, también vulneran los derechos básicos establecidos en la Ley del Consumidor.

Mecanismos de Protección y Resolución de Conflictos

Chile cuenta con un sistema estructurado de protección al consumidor que opera en diferentes niveles para abordar las problemáticas en servicios básicos. El primer nivel corresponde a los reclamos directos a las empresas proveedoras, las cuales tienen la obligación legal de mantener sistemas eficientes de atención al cliente y resolución de controversias (SERNAC, 2022). Este mecanismo, aunque constituye la vía inicial de reclamo, frecuentemente presenta limitaciones en términos de efectividad y satisfacción del usuario, especialmente cuando los problemas involucran aspectos técnicos complejos o disputas sobre facturación.

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) constituye la segunda instancia de protección, ofreciendo servicios gratuitos de mediación voluntaria entre consumidores y empresas. Este organismo también puede iniciar procesos de fiscalización cuando detecta prácticas abusivas generalizadas en el mercado y tiene facultades para presentar demandas colectivas en representación de grupos de consumidores afectados (SERNAC, 2023). Las superintendencias especializadas, SISS para servicios sanitarios y SEC para electricidad y combustibles, poseen atribuciones específicas para fiscalizar el cumplimiento de la normativa sectorial, aplicar multas a las empresas infractoras y ordenar compensaciones directas a los usuarios afectados.

La vía judicial a través de los Tribunales de Policía Local representa la instancia final para casos que no se resuelven por vía administrativa. Estos tribunales tienen competencia para conocer infracciones a la Ley del Consumidor y pueden aplicar sanciones pecuniarias a las empresas, así como ordenar compensaciones e indemnizaciones a favor de los consumidores afectados (Poder Judicial de Chile, 2023). Sin embargo, la efectividad de este mecanismo depende significativamente de la capacidad del consumidor para presentar pruebas adecuadas y sostener el proceso judicial, lo que puede resultar complejo para usuarios sin conocimientos legales especializados.

Recomendaciones y Perspectivas de Mejora

Para fortalecer la protección de los consumidores de servicios básicos en Chile, es fundamental implementar medidas preventivas y correctivas en diferentes ámbitos. Los consumidores deben adoptar prácticas de autoprotección que incluyan el mantenimiento de registros detallados de consumo y pagos, la revisión sistemática de facturas mensuales, y el conocimiento específico de sus derechos según el tipo de servicio utilizado (SERNAC, 2024). La documentación adecuada de problemas mediante fotografías, registro de fechas y horarios, y la presentación de reclamos formales por escrito con conservación de respaldos, constituyen elementos esenciales para el éxito de cualquier proceso de reclamo.

El fortalecimiento del marco regulatorio requiere mayor coordinación entre los organismos fiscalizadores, actualización de normativas para incorporar avances tecnológicos, y el establecimiento de sanciones más disuasivas para empresas que incurran en prácticas abusivas (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 2024). La educación del consumidor mediante campañas de información sobre derechos y deberes, capacitación sobre uso eficiente de servicios básicos, y promoción de los

canales de reclamo disponibles, constituye un elemento fundamental para equilibrar la relación asimétrica entre usuarios y empresas proveedoras.

La modernización tecnológica del sector, incluyendo la implementación generalizada de sistemas de medición inteligente, el desarrollo de plataformas digitales para seguimiento de reclamos, y la mejora de los sistemas de información al consumidor, representa una oportunidad significativa para reducir los conflictos y mejorar la calidad del servicio (CNE, 2024). Estas innovaciones pueden contribuir a eliminar problemas recurrentes como la facturación por estimación, los errores en la lectura de medidores, y las demoras en la atención de reclamos, generando beneficios tanto para consumidores como para empresas proveedoras.

Conclusiones

Los servicios básicos constituyen un pilar fundamental para la calidad de vida de los ciudadanos chilenos, y su adecuada prestación representa un desafío permanente para el sistema regulatorio nacional. La protección efectiva de los derechos de los consumidores en estos sectores requiere de un enfoque integral que combine regulación eficaz, fiscalización activa y educación ciudadana. La asimetría de información y poder entre consumidores y empresas proveedoras hace indispensable mantener y fortalecer los mecanismos de protección existentes, adaptándolos a los desafíos emergentes de una sociedad cada vez más conectada y exigente en términos de calidad de servicios.

La experiencia chilena demuestra que, si bien existe un marco regulatorio relativamente sólido para la protección del consumidor en servicios básicos, persisten desafíos significativos en la implementación efectiva de estos mecanismos. Los problemas identificados en los sectores de agua potable, electricidad y combustibles requieren de soluciones específicas que combinen mejoras tecnológicas, fortalecimiento regulatorio y mayor empoderamiento de los consumidores a través del conocimiento de sus derechos y los mecanismos disponibles para su protección.

Preguntas para la Reflexión y Discusión

- ¿Deberían los servicios básicos considerarse derechos humanos fundamentales más que servicios comerciales?
- ¿Cómo afectan estas problemáticas de manera diferenciada a grupos vulnerables (electro dependientes, adultos mayores, sectores rurales)?
- ¿Son suficientes los mecanismos actuales de protección o se requieren reformas estructurales?
- ¿Qué tan accesibles son realmente los canales de reclamo para consumidores de diferentes niveles socioeconómicos?
- ¿Es compatible el modelo de prestación privada con la protección efectiva del consumidor?
- ¿Qué papel pueden jugar las nuevas tecnologías en resolver problemas como la facturación por estimación?
- ¿Cómo equilibrar la educación ciudadana con el fortalecimiento regulatorio?
- Si fueras responsable de política pública, ¿qué tres cambios implementarías prioritariamente?

Referencias bibliográficas

- Comisión Nacional de Energía. (2023). Informe anual de calidad de servicio eléctrico 2022. |
- Comisión Nacional de Energía. (2024). Modernización del sector eléctrico: Desafíos y oportunidades. CNE.
- El Ciudadano. (2025). 15 muertes de pacientes electrodependientes dejó apagón masivo de febrero: Diputado Brito informó que fiscalía investiga a empresas. El Ciudadano. Recuperado de: <https://www.elciudadano.com/chile/15-muertes-de-pacientes-electrodependientes-dejo-apagon-masivo-de-febrero-diputado-brito-informo-que-fiscalia-investiga-a-empresas/07/18/>
- Instituto de Salud Pública de Chile. (2023). Calidad del agua potable en Chile: Informe de vigilancia sanitaria 2022. ISP.
- Lainez, A. (2018). Los derechos del consumidor en el marco jurídico latinoamericano. Revista de Derecho, 10(1), 45-67. https://aequus.jurisprudencia.ues.edu.sv/files/revista_epoca/historico10/art4.pdf
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (2023). Política Nacional de Protección al Consumidor 2023-2030. MEFT.
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (2024). Modernización regulatoria de servicios básicos: Propuesta de reforma. MEFT.
- Ministerio de Energía. (2023). Diagnóstico del mercado de gas licuado en Chile. MinEnergía.
- Poder Judicial de Chile. (2023). Estadísticas de causas por infracciones a la Ley del Consumidor 2022. PJUD.
- Riquelme, D. y González, F. (21 de julio, 2025). Cortes de luz: compensaciones para los clientes son financiadas por los mismos usuarios. CIPER Chile.
- Servicio Nacional del Consumidor. (2022). Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: Texto actualizado. SERNAC.
- Servicio Nacional del Consumidor. (2023). Reclamos en servicios básicos: Análisis estadístico 2022. SERNAC.
- Servicio Nacional del Consumidor. (2024). Guía de derechos del consumidor en servicios básicos. SERNAC.
- Superintendencia de Electricidad y Combustibles. (2023). Memoria anual 2022: Fiscalización y regulación de servicios eléctricos y combustibles. SEC.
- Superintendencia de Electricidad y Combustibles. (2024). Informe de reclamos de consumidores en sectores eléctrico y combustibles 2023. SEC.
- Superintendencia de Servicios Sanitarios. (2023). Informe de gestión sectorial 2022. SISS.
- Superintendencia de Servicios Sanitarios. (2024). Calidad de servicio y atención de reclamos en empresas sanitarias 2023. SISS.



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

