

**APRUEBA REGLAMENTO DE SERVICIO DE GAS DE RED  
Y DE DISTRIBUCIÓN DE GAS LICUADO A GRANEL Y  
DEROGA DECRETO SUPREMO N° 67, DE 2004, DEL  
MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y  
RECONSTRUCCIÓN.**

<b>MINISTERIO DE HACIENDA OFICINA DE PARTES</b>		
<b>RECIBIDO</b>		
CONTRALORÍA GENERAL TOMA DE RAZÓN		
<b>RECEPCIÓN</b>		
DEPART. JURÍDICO		
DEP. T.R. Y REGIST.		
DEPART. CONTABIL.		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEP. C.P. Y B.N.		
DEPART. AUDITORÍA		
DEPART. V.O.P., U Y T		
SUB. DEP. MUNIP.		
<b>REFRENDACIÓN</b>		
REF. POR \$.....		
IMPUTACIÓN.....		
ANOT. POR .....		
IMPUTACIÓN .....		
.....		
DEDUC.DTO. ....		

**DECRETO SUPREMO N° 79**

**SANTIAGO, 07 SET. 2020**

**VISTOS:** Lo dispuesto en los artículos 32 N° 6 y 35, del Decreto Supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; en el Decreto Ley N° 2.224, de 1978, del Ministerio de Minería, que crea el Ministerio de Energía y la Comisión Nacional de Energía; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 323, de 1931, del Ministerio del Interior, Ley de Servicios de Gas, en adelante la "Ley de Servicios de Gas"; en la Ley N° 20.999, que modificó la Ley de Servicios de Gas y otras disposiciones que indica; en el Decreto Supremo N° 67, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba reglamento de servicio de gas de red; en el Decreto Supremo N° 66, de 2007, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba reglamento de instalaciones interiores y medidores de gas; en el Decreto Supremo N° 280, de 2009, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba reglamento de seguridad para el transporte y distribución de gas de red; en el Decreto Supremo N° 263, de 1995, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba reglamento sobre concesiones provisionales y definitivas para la distribución y el transporte de gas; en el Decreto Supremo N° 108, de 2013, del Ministerio de Energía, que aprueba reglamento de seguridad para las instalaciones de almacenamiento, transporte y distribución de gas licuado de petróleo y operaciones asociadas; en el Decreto Supremo N° 67, de 2011, del Ministerio de Energía, que aprueba reglamento de seguridad de plantas de gas natural licuado; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 4/20.018, de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de Minería, de 1982, Ley General de Servicios Eléctricos, en materia de energía eléctrica; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 1978 del Ministerio de Minería, que deroga decreto N° 20, de 1964, y lo reemplaza por las disposiciones que indica; en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y

**CONSIDERANDO:**

- Que, la Ley N° 20.999 introdujo diversas modificaciones al Decreto con Fuerza de Ley N° 323, de 1931, del Ministerio del Interior, Ley de Servicios de Gas, y a otros cuerpos normativos.
- Que, para regular las disposiciones incorporadas a la Ley de Servicios de Gas por la Ley N° 20.999 se requiere dictar un reglamento en las materias vinculadas al servicio de gas de red y a la distribución de gas licuado a granel, entre otras materias.
- Que, el ejercicio de la potestad reglamentaria de ejecución implica dictar las disposiciones que se consideren necesarias para la plena aplicación de las leyes, potestad que, en este caso, se ejerce complementando las materias señaladas en el considerando anterior, con el fin de que todas las normas sean coherentes y armónicas entre sí, en un mismo acto administrativo para facilitar su comprensión y aplicación.

## DECRETO:

**ARTÍCULO PRIMERO: APRUÉBASE** el siguiente reglamento de servicio de gas de red y de distribución de gas licuado a granel.

### “CAPÍTULO I

#### ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

**Artículo 1.-** Las disposiciones del presente reglamento se aplicarán a las empresas distribuidoras de gas de red, sean o no concesionarias de servicio público, a las empresas distribuidoras de gas licuado a granel, 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 estas empresas con el Estado, con los particulares o entre ellas.

Las materias objeto del presente reglamento se refieren a la prestación del servicio de gas, incluyendo los procedimientos de inicio y término del servicio; de cambio de empresa distribuidora o de distribuidora de gas licuado a granel; a la prestación de los servicios afines; y a la calidad del servicio de gas.

**Artículo 2.-** Los servicios que presten las empresas distribuidoras y las distribuidoras de gas licuado a granel, tanto el servicio de gas como los servicios afines, deberán cumplir las condiciones establecidas en este reglamento.

Estarán fuera del ámbito de aplicación de este reglamento todos los servicios que preste la empresa distribuidora o distribuidora de gas licuado a granel ajenos al giro de distribución de gas de red o de distribución de gas licuado a granel, respectivamente, tales como: servicios asociados a la instalación interior o artefactos del cliente o consumidor; y, en general, la venta de cualquier artefacto, servicio o producto distinto al gas de red o al gas licuado a granel, salvo mención expresa del presente reglamento.

En las materias que corresponda, el presente reglamento se complementará con las disposiciones de los siguientes cuerpos normativos: Decreto Supremo N° 66, de 2007, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba reglamento de instalaciones interiores y medidores de gas; Decreto Supremo N° 280, de 2009, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción , que aprueba reglamento de seguridad para el transporte y distribución de gas de red; Decreto Supremo N° 263, de 1995, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba reglamento sobre concesiones provisionales y definitivas para la distribución y el transporte de gas; Decreto Supremo N° 108, de 2013, del Ministerio de Energía, que aprueba reglamento de seguridad para las instalaciones de almacenamiento, transporte y distribución de gas licuado de petróleo y operaciones asociadas; Decreto Supremo N° 67, de 2011, del Ministerio de Energía, que aprueba reglamento de seguridad de plantas de gas natural licuado; con las normas técnicas vigentes; instrucciones de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles; y con los demás reglamentos, normas técnicas e instrucciones que se dicten en el futuro respecto a estas materias.

**Artículo 3.-** Sin perjuicio de las normas y condiciones que establezcan los decretos de concesión, reglamentos o normas técnicas, según corresponda, la prestación del servicio de gas incluye, entre otras, las siguientes materias:

- a) Las condiciones y procedimientos para el ofrecimiento e inicio del servicio, suspensión, reposición y término de éste, y cambio de proveedor;
- b) Las condiciones de construcción, instalación, operación y mantenimiento de empalmes, medidores, tanques de almacenamiento y sus accesorios definidos en el artículo 6 N° 54 del presente reglamento;
- c) La oportuna atención, control y solución de emergencias, accidentes, incidentes, interrupciones de



suministro y otros imprevistos;

- d) La adecuada transparencia e información a los clientes y consumidores, antes y durante la prestación del servicio; y
- e) Las condiciones de calidad del servicio de gas.



**Artículo 4.-** La Superintendencia de Electricidad y Combustibles será el organismo encargado de fiscalizar y supervisar el correcto y oportuno cumplimiento del presente reglamento y de sus instrucciones relativas a la aplicación del presente reglamento que dicte conforme a la normativa vigente.



**Artículo 5.-** Para efectos del cómputo de los plazos, los términos de días empleados en el presente reglamento son de días hábiles, entendiéndose por inhábiles los sábados, domingos y festivos.

Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o ejecute la actuación o comunicación de que se trate.

**Artículo 6.-** A efectos del presente reglamento se entenderá por:

1. **Acometida:** Conjunto de tuberías y accesorios que conducen el gas desde la matriz de distribución o red de transporte, hasta la línea de propiedad o deslinde.
2. **Acrónimo de gigajoule:** GJ.
3. **Artefacto:** Aparato fijo o portátil que suministra energía calórica mediante la combustión.
4. **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 de gas, así como el cumplimiento de las especificaciones del gas. A efectos de este reglamento, se entenderá que incluye el cumplimiento de las especificaciones del gas licuado a granel, en aquellos casos que correspondan.
  - b) La correcta y oportuna medición y facturación de los consumos y servicios afines; y
  - c) Adequados sistemas de atención e información para los consumidores.
5. **Cambio de Proveedor:** Procedimiento que tiene por objeto el cambio de empresa distribuidora, o distribuidora de gas licuado a granel, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 29 bis a 29 quáter del Decreto con Fuerza de Ley N° 323 de 1931, del Ministerio del Interior, Ley de Servicios de Gas, y sus modificaciones, en adelante la "Ley" o la "Ley de Servicios de Gas", y en el presente reglamento.
6. **Capacidad Normal de la Red de Distribución:** Capacidad de suministro de todas las matrices de distribución de la zona de servicio y de las tuberías que conecten las instalaciones de transporte, producción y/o almacenamiento con dicha zona. Esta 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.
7. **Cliente:** Persona natural o jurídica que acredite dominio sobre un inmueble o instalaciones que reciben el servicio de gas.



- 8. Comisión:** Comisión Nacional de Energía.
- 9. Consumidor:** Persona natural o jurídica que utiliza el gas para consumirlo.
- 10. Continuidad de Suministro:** Ausencia de interrupciones en la entrega de gas que realiza una empresa, de acuerdo a los límites y condiciones establecidas en este reglamento.
- 11. Distribución de Gas Licuado a Granel:** Suministro de gas licuado en uno o más tanques de almacenamiento sin un medidor del flujo gaseoso para contabilizar el consumo.
- 12. Emergencia:** Evento, que requiere una acción inmediata, asociado a una condición de riesgo en instalaciones de gas, tales como: fuga, inflamación, explosión, intoxicación, asfixia, entre otras situaciones de urgencia.
- 13. Empalme:** Conjunto de tuberías y accesorios que conducen el gas desde el término de la Acometida, o desde la salida de un tanque de almacenamiento cuando no exista Acometida, hasta la entrada del regulador de servicio.
- 14. Empresa Concesionaria o Concesionario:** Entidad que goza de una o más concesiones para prestar el servicio público de distribución de gas de red o de transporte de gas de red, según corresponda.
- 15. Empresa de Gas:** Entidad destinada a transportar, distribuir o comercializar gas por redes concesionadas y no concesionadas.
- 16. Empresa Distribuidora de Gas Licuado a Granel o Distribuidora de Gas Licuado a Granel:** Entidad que presta el servicio de distribución de gas licuado a granel.
- 17. Empresa Distribuidora:** Entidad que presta el servicio de gas mediante redes de distribución de gas, con o sin concesión.
- 18. Empresa Entrante:** Nueva Empresa Distribuidora, o Distribuidora de Gas Licuado a Granel, a la cual el Cliente o Consumidor solicita la provisión del servicio de gas, de conformidad a las normas que regulan el procedimiento de Cambio de Proveedor.
- 19. Empresa Saliente:** Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel preexistente, que presta el servicio de gas al momento en que el Cliente o Consumidor solicita servicio de gas a la Empresa Entrante, de conformidad a las normas que regulan el procedimiento de Cambio de Proveedor.
- 20. Esquema Tarifario:** Listado de servicios, condiciones, vigencia y precios aplicables por la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel, al cliente final o Consumidor en cada sector de distribución.
- 21. Firme o No Interrumpible:** Característica del servicio brindado a los Clientes o Consumidores consistente en la condición que ese servicio no está sujeto a interrupción por parte de la Empresa de Gas, salvo en los casos señalados en el Capítulo V del presente reglamento, sobre causas de interrupción o restricción del Suministro de Gas.
- 22. 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 licuado de petróleo en fase gaseosa y cualquier otro tipo de fluido gaseoso combustible.
- 23. Gas Licuado:** Todo fluido gaseoso combustible que ha sido convertido a fase líquida por procesos de enfriamiento o compresión, como el gas natural licuado y el gas licuado de petróleo.
- 24. Informe de Valorización de Instalaciones de Gas o Informe de Valorización:** Informe de



valorización cuatrienal de instalaciones de gas emitido por la Comisión, al que se refiere el artículo 29 quáter de la Ley y el Capítulo VIII del presente reglamento.

- 25. Interrumpible:** Característica del servicio brindado a los Clientes o Consumidores consistente en la condición en que ese servicio 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 las condiciones estipuladas en los contratos suscritos entre ambos o establecidas en el respectivo decreto tarifario a que se refiere el artículo 40-R de la Ley.
- 26. Instalación Interior:** Instalación 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, desde la salida del medidor cuando es abastecida por una Empresa Distribuidora; o desde el regulador de servicio, cuando es abastecida por una Empresa Distribuidora de Gas Licuado a Granel.
- 27. Instalación de Gas:** Instrumentos, maquinarias, equipos, redes, aparatos, accesorios y obras complementarias destinadas al transporte y distribución de Gas, incluyendo las Instalaciones Interiores de gas.
- 28. Ley o Ley de Servicios de Gas:** Decreto con Fuerza de Ley N° 323 de 1931, del Ministerio del Interior, Ley de Servicios de Gas, y sus modificaciones.
- 29. Mantenimiento:** Acciones para conservar la integridad física y la aptitud de uso de una Instalación de Gas.
- 30. Matriz o Red de Baja Presión:** Matriz de distribución que opera normalmente a una presión de operación inferior a 600 kPa.
- 31. Matriz de Distribución:** Conjunto de tuberías que conduce el Gas a las Acometidas.
- 32. Medidor:** Instrumento de propiedad de la Empresa de Gas destinado al registro del consumo de Gas, en metros cúbicos ( $m^3$ ), o en otras magnitudes que configuren el suministro; que incluye el regulador de servicio.
- 33. Metro Cúbico Estándar ( $m^3S$ ):** Metro cúbico de gas en estado seco expresado a la temperatura de 15 °C (288,15 K) y a una presión de 101,325 kPa.
- 34. Ministerio:** Ministerio de Energía.
- 35. Panel:** Panel de Expertos establecido en el Título VI del Decreto con Fuerza de Ley N°4/20.018, de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley General de Servicios Eléctricos, en materia de energía eléctrica, el cual se someterá a dicho cuerpo legal en todo lo que le sea aplicable, en especial respecto a su integración, carácter vinculante de su dictamen, financiamiento y plazos.
- 36. Presión de Servicio:** Presión manométrica 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 (P) se clasifica según su magnitud en:
- Baja Presión de Servicio:  $P \leq 5$  kPa.
  - Media Presión de Servicio:  $5 \text{ kPa} < P \leq 600$  kPa.
  - Alta Presión de Servicio:  $P > 600$  kPa.
- 37. Planos "As Built":** Planos de redes de gas en que se muestra lo efectivamente construido y sus modificaciones posteriores, si corresponden, incluyendo las exigencias indicadas en el Decreto Supremo N° 280, de 2009, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba



reglamento de seguridad para el transporte y distribución de gas de red, o la normativa que lo reemplace.

- 38. Reclamo:** Manifestación de disconformidad realizada por una persona o su representante en contra de una Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel, relacionado con la prestación de servicios de la empresa y/o su calidad, en la que se especifican los motivos de aquella y el requerimiento de una solución, mediando el procedimiento establecido en el presente reglamento.
- 39. Redes de Distribución:** Conjunto de tuberías, equipos, y accesorios, destinados a distribuir Gas haciendo uso de una concesión de servicio público o de una red no concesionada hasta la salida del Medidor.
- 40. Red de Distribución No Concesionada:** Aquella red que comprende el o los tanques de almacenamiento de gas licuado, más el conjunto de tuberías, equipos y accesorios hasta la salida del Medidor, destinados a distribuir Gas, sin hacer uso de una concesión de servicio público de distribución.
- 41. Redes de Transporte:** 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.
- 42. Regulador de Servicio:** Regulador de presión que tiene por objeto reducir y mantener automáticamente la presión de Gas del Empalme a la Presión de Servicio de la Instalación Interior.
- 43. Regulador de Presión:** Dispositivo incorporado en una tubería de Gas, destinado a reducir, controlar y mantener, automáticamente, la presión de salida en un valor nominal predeterminado, dentro de límites especificados técnicamente, aguas abajo de dicho dispositivo.
- 44. Seguridad de Suministro:** Certeza o confiabilidad de la entrega o suministro de gas que realiza una empresa, de modo que éste sea estable, constante y exento de peligro de fallar, incluso en sus propiedades físicas y químicas o en sus condiciones físicas de entrega.
- 45. Servicios Afines:** Aquellos servicios asociados al servicio de gas que, por razones de seguridad o por su propia naturaleza, sólo pueden ser prestados por la respectiva Empresa de Gas o por un tercero por cuenta de ésta, tales como, corte y reposición de servicio, envío de boleta o factura a una dirección especial, y los demás que determine la Comisión en el informe de rentabilidad anual dispuesto en el artículo 33 quáter de la Ley de Servicios de Gas, o en las bases técnicas y administrativas señaladas en el artículo 40-M de la referida Ley, según corresponda.
- 46. Servicio de Gas:** Suministro de Gas efectuado por una Empresa de Gas a los Clientes o Consumidores bajo condiciones establecidas respecto a calidad de servicio y precio. A efectos de este reglamento, se entenderá que incluye el servicio de Distribución de Gas Licuado a Granel, salvo que se indique expresamente lo contrario.
- 47. Servicio de Gas Residencial:** Servicio de Gas destinado a Consumidores que utilizan el Gas para el funcionamiento de Artefactos de uso doméstico en residencias particulares o de uso comunitario.
- 48. Servicio de Gas Comercial:** Servicio de Gas destinado a Consumidores que utilizan el Gas para el funcionamiento de Artefactos ubicados principalmente en oficinas, locales, establecimientos o negocios en que se realizan operaciones comerciales, de servicios públicos o privados, profesionales o de atención al público. Se incluyen aquellos Consumidores que elaboren productos propios para su venta directa a público, aquellos que vendan productos por cuenta de terceros y las estaciones de gas natural comprimido para uso vehicular.



- 49. Servicio de Gas Industrial:** Servicio de Gas destinado a Consumidores que utilizan el Gas principalmente para el funcionamiento de Artefactos destinados a procesos productivos o como materia prima de éstos, en empresas o establecimientos donde la distribución de sus productos se realiza primordialmente mediante terceros.
- 50. Servicio de Prepago de Suministro de Gas o Servicio de Prepago:** Modalidad de pago que le permite al Cliente o Consumidor acordar el pago anticipado por un volumen de Gas, para el consumo futuro de éste en un plazo determinado.
- 51. Servicio Público de Distribución de Gas:** 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.
- 52. Suministro de Gas:** Entrega de Gas que hace una Empresa de Gas a los Clientes o Consumidores, y 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. A efectos de este reglamento, se entenderá que incluye la entrega del Gas Licuado a granel al tanque de almacenamiento, salvo que se indique expresamente lo contrario.
- 53. Superintendencia:** Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
- 54. Tanque de Almacenamiento:** Recipiente destinado al almacenamiento de Gas Licuado. A efectos del presente reglamento se entenderá que son accesorios al tanque sus sistemas de control y protección, incluyendo reja de seguridad y múltiple de interconexión de tanques, entre otros, siempre que estén destinados al funcionamiento del respectivo tanque de conformidad a la normativa vigente.
- 55. Válvula de Acometida:** Válvula de Corte instalada en la Acometida con acceso fácil y expedito.
- 56. Válvula de Corte:** Válvula que se intercala en una tubería para establecer o interrumpir, en forma rápida y segura, el paso de Gas.
- 57. Válvula de Servicio o Válvula de Medidor:** Válvula de Corte ubicada sobre un Empalme e instalada inmediatamente antes del Medidor o del Regulador de Servicio, según corresponda, utilizada para establecer o interrumpir el Suministro de Gas a toda la Instalación Interior.
- 58. Zona de Concesión:** Conjunto de zonas geográficas ubicadas en una misma región, especificadas en uno o más decretos de concesión de Servicio Público de Distribución de Gas de una Empresa Concesionaria. Sin perjuicio de lo anterior, en el caso que la zona geográfica identificada en uno o más decretos de concesión abarque de manera continua dos regiones adyacentes, la Comisión podrá considerar dicha zona geográfica como parte de una misma zona de concesión. Para ello, además de la continuidad física de las Redes de Distribución, deberá verificarse que dichas redes permiten una gestión operativa y comercial conjunta por parte de la Empresa Concesionaria.
- 59. Zona de Servicio:** Zona geográfica dentro de la zona de concesión, donde una Empresa Concesionaria está obligada a prestar el servicio de gas para luz, fuerza, calefacción o cualesquiera otros fines, a quien lo solicite, de acuerdo a las disposiciones de la Ley y el presente reglamento.

Son Zonas de Servicio:

- Las calles, plazas y caminos donde ya cuenten con Red de Distribución las Empresas Concesionarias existentes, zona que se identificará en el plano de la ciudad respectiva y que se protocolizará al ratificarse la concesión.

- b) La zona que se identificará en el plano de la ciudad respectiva y que se protocolizará al otorgar la concesión a una nueva empresa y que abarque la zona que ésta planifique cubrir con su Red de Distribución.

Asimismo, se entenderá que es parte de la Zona de Servicio de la Empresa Concesionaria aquella a la que ésta extiende sus Redes de Distribución dentro de su concesión.

## CAPÍTULO II

### DE LA OFERTA DEL SERVICIO DE GAS



**Artículo 7.-** Toda Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel podrá determinar libremente el precio del Servicio de transporte o servicio de gas que realice a clientes o consumidores, o entre sí, y los precios de los Servicios Afines que correspondan. Sin perjuicio de lo anterior, tratándose del Servicio Público de Distribución de Gas, el régimen tarifario que determine la respectiva Empresa Concesionaria estará sujeto al límite máximo de rentabilidad señalado en el artículo 30 bis de la Ley.

El Esquema Tarifario que establezca libremente cada Empresa Distribuidora deberá determinar sectores de distribución en los cuales los precios de venta a Consumidores, con consumos y otras condiciones de servicio de similares características, sean los mismos, de tal forma que no se produzca discriminación entre ellos. Dichos sectores de distribución no deberán comprender un espacio territorial de tamaño inferior al de una comuna, salvo casos debidamente justificados ante la Superintendencia.

En caso de que la Empresa Distribuidora entregue a sus Consumidores Artefactos, otros regalos, incentivos monetarios, promociones, beneficios, y en general, cualquier descuento y/o condición distinta a las previstas en el Esquema Tarifario y que no correspondan a gastos de comercialización, deberán cumplir con la condición de ser de carácter general y no discriminatorio para los Consumidores, con consumo y otras condiciones de servicio de similares características.



Lo dispuesto en los incisos segundo y tercero precedentes será igualmente aplicable a las Distribuidoras de Gas Licuado a Granel.

**Artículo 8.-** No será aplicable lo señalado en el artículo precedente al Servicio de Gas y Servicios Afines que las Empresas de Gas de la Región de Magallanes y de la Antártica Chilena efectúen a sus Consumidores o Clientes, sea que operen con o sin concesión, así como tampoco cuando estos servicios sean prestados en dicha región por una entidad distinta que una Empresa de Gas.

Las fórmulas tarifarias para el Servicio de Gas y Servicios Afines indicados en el inciso anterior se determinarán de acuerdo a las mismas metodologías y procedimientos que se establecen para las Empresas Concesionarias cuyas Zonas de Concesión queden sujetas a fijación de tarifas, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley.

Sin perjuicio de lo anterior, para las empresas señaladas en el inciso primero y cuyo número total de clientes con Servicio de Gas sea inferior al dos por ciento de los clientes de la mayor Empresa Concesionaria de la Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, las fórmulas tarifarias aplicables al Servicio de Gas y Servicios Afines serán las que se establezcan en el decreto supremo al que se refiere el artículo 40-R de la Ley para el mayor Concesionario de dicha región, como consecuencia del procedimiento contemplado en los artículos 38 y siguientes de la Ley.

A efectos de lo dispuesto en el presente artículo, no se considerará la Distribución de Gas Licuado a Granel como parte del Servicio de Gas.

**Artículo 9.-** Las tarifas, sus estructuras y mecanismos de indexación para el Servicio de Gas y los Servicios Afines para una determinada Zona de Concesión, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley, y para la Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, de acuerdo a lo señalado en el artículo 34 de la Ley, respectivamente, serán establecidos por la Comisión, de acuerdo

al procedimiento que se establece en el párrafo 3 del Título V de la Ley y demás normativa vigente, y fijados mediante decreto supremo del Ministerio, expedido bajo la fórmula "por orden del Presidente de la República".

Las tarifas señaladas en el inciso precedente serán denominadas como tarifas garantizadas, las que no podrán discriminar entre Consumidores de una misma categoría o sector tarifario de distribución en su aplicación. La condición de tarifa garantizada implica que todos los Consumidores que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 39 de la Ley, queden sujetos a esta tarifa, tendrán siempre derecho a recibir los tipos de Servicios de Gas y Servicios Afines por parte de la Empresa Concesionaria, según las condiciones de calidad y precio establecidas para cada uno de ellos en el decreto respectivo, quedando vedado a la Empresa Concesionaria negar esta tarifa al Consumidor que lo solicite.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa Concesionaria podrá ofrecer a los Consumidores servicios distintos de los contenidos en el decreto tarifario respectivo. En todo caso, estos servicios y sus precios deberán cumplir con las condiciones señaladas en los incisos segundo y tercero del artículo 30 de la Ley, en el inciso segundo del Artículo 7.- del presente reglamento, y con las condiciones de aplicación señaladas en el presente capítulo. Por su parte, tratándose de Clientes o Consumidores sujetos a un régimen de precio libre, éstos podrán negociar directamente con la respectiva Empresa Distribuidora el precio de los servicios y las condiciones de éstos, de conformidad a las normas del presente reglamento.

**Artículo 10.-** Están sujetos a tarifa garantizada dentro de una determinada Zona de Concesión todos los Servicios de Gas Residenciales y Servicios de Gas Comerciales, así como los Servicios de Gas Industriales cuyo consumo mensual de Gas sea igual o inferior a 5.000 GJ, y los Servicios Afines asociados a éstos.

Adicionalmente, los Consumidores con consumos mensuales de Gas entre 2.000 y 5.000 GJ tendrán derecho a optar por un régimen de precio libre, por un período de cuatro años de permanencia. El cambio a un régimen de libertad de precios deberá ser comunicado a la Empresa Concesionaria, con una antelación de seis meses.

Sin perjuicio de lo anterior, en la Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, los Servicios de Gas, excluyendo la Distribución de Gas Licuado a Granel, para Consumidores que utilicen el Gas para generación eléctrica, excluyendo la autogeneración, o como gas natural comprimido para uso vehicular, estarán sujetos a tarifa garantizada independiente de su nivel de consumo mensual.

Durante el mes de enero, la Empresa Concesionaria sujeta a tarificación determinará, para sus Consumidores, y que no hayan optado por un régimen de precio libre de conformidad a lo dispuesto en el inciso segundo del presente artículo, el consumo promedio mensual del año calendario inmediatamente anterior para los meses en que hubo consumo efectivo, y en caso que dicho consumo se encuentre entre los 2.000 y 5.000 GJ, le informará al Consumidor, durante el mes de enero, su derecho a optar por un régimen de precio libre, y las condiciones en las que podría ejercer el referido derecho de conformidad a la normativa vigente. En el caso que dicho consumo haya superado los 5.000 GJ, la Empresa Concesionaria le informará al Consumidor durante el mes de enero el cambio a un régimen de precio libre, en cuyo caso el respectivo Consumidor y la empresa deberán celebrar el contrato de suministro antes del mes de abril, cuyo precio convenido será aplicable desde los consumos registrados el mes de enero.

Adicionalmente, con siete meses de antelación al término del período de cuatro años de permanencia en régimen de precio libre, la Empresa Concesionaria deberá informar a sus Consumidores que hayan optado por un régimen de precio libre de conformidad a lo dispuesto en el inciso segundo del presente artículo, su consumo promedio mensual del año calendario inmediatamente anterior para los que hubo consumo efectivo y sus alternativas de régimen de precio o tarifa de conformidad a su nivel de consumo. Tratándose de Consumidores sujetos a un régimen de precio libre por haber excedido su consumo los 5.000 GJ, la Empresa Concesionaria deberá determinar anualmente en el mes de enero el consumo en los términos señalados en el inciso precedente, con el objeto de determinar el régimen de precios aplicable al respectivo



Consumidor.

En el caso de Clientes o Consumidores que estén solicitando este Servicio de Gas por primera vez, el consumo promedio mensual se determinará utilizando la información de consumo que el propio Cliente o Consumidor entregue, de acuerdo a lo señalado en el literal f) del Artículo 19.- del presente reglamento.

Tratándose de Clientes o Consumidores que aumenten de potencia instalada total en sus Instalaciones Interiores que conlleve un aumento de consumo, el consumo promedio mensual se determinará de conformidad a lo dispuesto en el inciso cuarto del presente artículo, adicionando la información de consumo que el propio Cliente o Consumidor entregue respecto del referido aumento de potencia instalada total.

En los casos definidos en los dos incisos precedentes, la Empresa Concesionaria deberá señalar el régimen de precios aplicable en función del nivel de consumo informado, y aplicándosele las mismas condiciones dispuestas en el presente artículo para cada caso.

**Artículo 11.-** Para garantizar la adecuada atención e información a los Clientes y Consumidores, las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán mantener disponible para cualquier interesado, en forma gratuita y de fácil acceso, en todos sus canales de atención, incluidas sus oficinas comerciales y sus sitios electrónicos, la información actualizada sobre todos los tipos de Servicios de Gas y Servicios Afines que preste, la estructura de las tarifas que corresponda aplicar en cada caso, las condiciones específicas de cada servicio, las condiciones a las que se refiere el inciso tercero del Artículo 7.- del presente reglamento, el contrato tipo asociado a la provisión de cada Servicio de Gas 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.

La información actualizada de la estructura de las tarifas que las Empresas Distribuidoras sujetas a tarificación deben publicar deberá especificar, para cada tipo de Servicio de Gas y en forma separada, el cargo por el valor del gas al ingreso del sistema de distribución, en adelante e indistintamente "VGISD", y el cargo por el valor agregado de distribución, en adelante e indistintamente "VAD", referidos en el artículo 40-A de la Ley y establecidos en el respectivo decreto tarifario.

Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán publicar la información antes señalada de acuerdo al formato, estructura y glosario que establezca la Superintendencia. Las referidas empresas deberán difundir el vínculo de su sitio electrónico a través de los diferentes canales de atención y comunicación de que dispongan.

Las Empresas Distribuidoras que no están sujetas a tarificación, las Empresas Distribuidoras sujetas a tarificación tratándose de los servicios a que se refiere el inciso tercero del Artículo 9.- del presente reglamento, y las Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán enviar a la Superintendencia el listado de todos los Servicios de Gas y Servicios Afines que presten, en un plazo de 5 días desde que ofrezcan esos servicios, desde que se produzca alguna modificación en uno o más de los servicios prestados, o dejen de prestar uno o más de éstos, señalando la fecha desde la que se ofrecen, modifiquen o dejen de ofrecerse los servicios referidos, según sea el caso.

En todo caso, cada vez que una Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel, modifique el precio del Servicio de Gas o Servicios Afines, deberá informarlo a la Superintendencia con al menos un día de anticipación a la entrada en vigencia de los nuevos precios y especificando, tratándose de Empresas Distribuidoras sujetas a tarificación, para cada tipo de Servicio de Gas y de forma separada, el cargo por VGISD y el cargo por VAD.

Tratándose de Empresas Distribuidoras sujetas a tarificación, éstas comunicarán cada mes a la Superintendencia el valor resultante de aplicar a las tarifas garantizadas la variación de la fórmula de indexación respectiva, y este valor constituirá el precio que los Clientes o Consumidores pagarán por cada servicio con tarifa garantizada, debiendo especificar, para cada tipo de Servicio de Gas y en

forma separada, los cargos por VGISD y el cargo por VAD. Cada vez que estas empresas realicen un reajuste de sus tarifas garantizadas y de las tarifas de los demás servicios que presten, deberán previamente hacerlas públicas en los términos de los incisos primero y segundo del presente artículo y comunicarlas a la Superintendencia con al menos un día de anticipación a la entrada en vigencia de las nuevas tarifas.

Asimismo, todas las empresas antes indicadas deberán publicar la modificación de sus precios o reajuste de sus tarifas, según corresponda, previamente, en sus sitios electrónicos y por una vez al menos en un diario de amplia circulación en las zonas que presta servicio o en otros medios similares disponibles, y deberán además notificar a los Consumidores en la boleta o factura de cobro. En la misma oportunidad, la referida información deberá ser entregada a la Comisión, mediante el sistema de información pública a que se refiere el Capítulo IX del presente reglamento.

**Artículo 12.-** Sin perjuicio de lo indicado en el Artículo 7.- del presente reglamento, los Servicios de Gas que prestan las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán regirse, de acuerdo con el giro y uso del Gas, por las categorías que a continuación se indican:

- a) Servicio de Gas Residencial;
- b) Servicio de Gas Comercial; y
- c) Servicio de Gas Industrial.

Las Empresas Distribuidoras que no están sujetas a tarificación, así como las Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, podrán establecer distintos tipos de Servicios de Gas y Servicios Afines dentro de cada categoría antes indicada; pero para cada uno de éstos, las condiciones de precio y prestación del servicio deberán ser homogéneas y no discriminatorias de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 7.- del presente reglamento. La misma obligación aplicará a las Empresas Concesionarias sujetas a tarificación tratándose de los servicios a que se refiere el inciso tercero del Artículo 9.- del presente reglamento.

Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán informar a los Clientes o Consumidores sobre las opciones de Servicios de Gas, incluyendo los Servicios de Prepago disponibles, y sus condiciones, de modo de facilitarles la selección del servicio más favorable, de acuerdo a sus requerimientos de consumo.

**Artículo 13.-** Las Empresas Concesionarias estarán obligadas a prestar el Servicio de Gas para luz, fuerza, calefacción, o cualesquiera otros fines, a quien lo solicite dentro de las Zonas de Servicio de su concesión, siempre que se trate de consumos compatibles con la capacidad y seguridad de sus instalaciones.

A estos efectos, los Concesionarios deberán conectar sus Redes de Distribución y prestar el Servicio de Gas a las instalaciones del solicitante, cuando éste lo requiera, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- a) La solicitud cumpla con los requisitos de este reglamento;
- b) Los consumos previstos del solicitante sean compatibles con la Capacidad Normal de la Red de Distribución de la Empresa Concesionaria, incluida la presión de la referida red, 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 solicitante se encuentren dentro de las Zonas de Servicio de la concesión; o bien se encuentren fuera de las Zonas de Servicio, pero dentro de la zona geográfica especificada en el respectivo decreto de concesión, y corresponda una extensión de red según lo estipulado en la Ley; y en lo señalado desde el Artículo 27.- al Artículo 29.- del presente reglamento;
- d) Las instalaciones del solicitante se encuentren fuera de la zona geográfica especificada en el

respectivo decreto de concesión, pero se conecten a las instalaciones de distribución del Concesionario mediante redes propias o de terceros; y

- e) Las instalaciones del solicitante 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.

Las Empresas Concesionarias no podrán exigir al interesado en la prestación del servicio ningún pago o garantía para realizar la conexión desde la Matriz de Distribución hasta la línea de la propiedad o deslinde del Consumidor, siempre que exista matriz de gas frente al predio del interesado, salvo en los casos a que se refiere el artículo 26 de la Ley y el Artículo 26.- del presente reglamento. Si no existiere una matriz frente al predio, la solicitud de matriz se sujetará a lo prescrito en el artículo 25 de la Ley y a lo dispuesto en los artículos 27 a 29 del presente reglamento.

A efectos de lo dispuesto en el inciso anterior, tratándose de una solicitud individual de una o más unidades emplazadas en un condominio tipo B, de acuerdo a la terminología del artículo 1º de la ley N° 21.442, o aquella que la reemplace, o de otro inmueble análogo de múltiples unidades enajenables, acogido o no al régimen de copropiedad inmobiliaria, se entenderá como deslinde del Consumidor aquel correspondiente a la línea divisoria entre los sitios de dominio exclusivo de cada unidad y las áreas de dominio común.

Los requisitos señalados en este artículo serán también exigibles para la modificación del Servicio de Gas vigente y para el Cambio de Proveedor cuando la Empresa Entrante sea una Empresa Concesionaria y el respectivo solicitante no tenga impedimentos por cláusulas de exclusividad o permanencia mínima, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 29 bis de la Ley.

**Artículo 14.-** Las Empresas Concesionarias deberán publicar e informar la cobertura geográfica de sus Zonas de Servicio en sus sitios electrónicos y a través de sus canales de atención. Esta información será referencial y deberá permitir consultas por comuna y dirección específica. A efectos de registro, los Concesionarios enviarán mensualmente a la Superintendencia, por vía electrónica o por el medio que ésta determine, y en el formato que ella establezca para tales efectos, los planos que contengan las modificaciones de la Red de Distribución dentro de la Zona de Servicio y las extensiones fuera de dicha zona que se hayan realizado el mes anterior. Junto a lo anterior, en estos planos deberá indicarse la capacidad de cada una de las estaciones reguladoras de presión, la presión de operación y cualquier otra información que establezca la Superintendencia. La Superintendencia podrá publicar en su sitio electrónico las Zonas de Servicio de las Empresas Concesionarias.

Cuando el Concesionario realice ampliaciones o cambios en la capacidad de su Red de Distribución, ésta se considerará modificada en su capacidad normal a partir de su puesta en servicio.

**Artículo 15.-** Las Empresas Distribuidoras, que no sean Concesionarios, podrán conectar sus Redes de Distribución No Concesionadas y prestar Servicio de Gas a las instalaciones de quien lo solicite, siempre que se cumpla con los siguientes requisitos:

- La solicitud cumpla con los términos de este reglamento;
- Los consumos previstos del solicitante sean compatibles con la Capacidad Normal de la Red de Distribución No Concesionada de la empresa y no afecten negativamente las condiciones de seguridad de las instalaciones necesarias para prestar el suministro dispuestas en la normativa correspondiente; y
- Las instalaciones del solicitante 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 exigibles para la modificación del Servicio de Gas vigente y para el Cambio de Proveedor cuando la Empresa Entrante sea una Empresa Distribuidora no concesionada y el respectivo solicitante no tenga impedimentos por cláusulas de exclusividad o permanencia mínima, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 29 bis de la Ley.





Las Empresas Distribuidoras, que no sean Concesionarias, deberán informar mensualmente a la Superintendencia, por vía electrónica o por el medio que ésta determine, y en el formato que ella establezca al efecto, los planos de ubicación de sus nuevas Redes de Distribución No Concesionadas, tanto aquellas que se encuentren ubicadas en propiedades privadas como aquellas que utilicen bienes nacionales de uso público. Asimismo, deberá informar mensualmente el retiro de las referidas instalaciones, si corresponde.

**Artículo 16.-** Las Empresas Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, podrán conectar sus instalaciones y prestar el servicio de Distribución de Gas Licuado a Granel a las instalaciones de quien 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 solicitante sean compatibles con la capacidad de abastecimiento normal de las instalaciones de la Empresa Distribuidora de Gas Licuado a Granel y no afecten negativamente las condiciones de seguridad de las instalaciones necesarias para prestar el suministro, dispuestas en la normativa correspondiente;
- c) Las instalaciones del solicitante 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 exigibles para la modificación del servicio de Distribución de Gas Licuado a Granel vigente y para Cambio de Proveedor, cuando la Empresa Entrante sea una Empresa Distribuidora de Gas Licuado a Granel y el respectivo solicitante no tenga impedimentos por cláusulas de exclusividad o permanencia mínima, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 29 bis de la Ley.

Las Empresas Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán informar mensualmente a la Superintendencia, por vía electrónica o por el medio que determine ésta, y en el formato que ella establezca al efecto, la ubicación de sus nuevos Tanques de Almacenamiento. Asimismo, deberán informar mensualmente a la Superintendencia el retiro de las referidas instalaciones.

**Artículo 17.-** La solicitud de Servicio de Gas, o de modificación de un Servicio de Gas vigente, podrá efectuarse por el Cliente, o por el Consumidor con el consentimiento del Cliente, en cuyo caso todas las obligaciones derivadas del Servicio de Gas quedarán radicadas en el inmueble o instalación de propiedad del Cliente que reciba el Servicio de Gas. Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel podrá aceptar una solicitud de Servicio de Gas del Consumidor sin el consentimiento del Cliente, en cuyo caso las obligaciones derivadas de dicho servicio serán de responsabilidad de quien suscriba la solicitud. En todo caso entre las obligaciones derivadas del Servicio de Gas se entenderán también aquellas relacionadas con los Servicios Afines.



Tratándose de solicitudes de inicio, o modificación de Servicios de Gas, efectuadas para todo un condominio u otro inmueble de múltiples unidades enajenables, acogido o no al régimen de copropiedad inmobiliaria, la solicitud deberá efectuarse de acuerdo con la ley N° 21.442 , o aquella que la reemplace, o según el sistema de administración, representación o de manifestación de voluntad común que los regule, según corresponda. Si la solicitud de un Cliente o Consumidor de un condominio u otro inmueble de múltiples unidades enajenables no se realiza según lo señalado anteriormente, ésta será tratada como una solicitud individual realizada por un Cliente o Consumidor, siempre que la normativa aplicable al condominio u otros inmuebles de múltiples unidades enajenables lo permita.



Lo dispuesto en los incisos precedentes será aplicable igualmente para la solicitud de Cambio de Proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, tratándose de condominios u otros inmuebles de carácter residencial acogidos o no al régimen de copropiedad inmobiliaria, en los que también se ubiquen Clientes o Consumidores de Servicio de Gas Comercial, las solicitudes de Cambio de Proveedor realizadas por los Clientes o Consumidores con Servicio de Gas Residencial deberán incluir a los Clientes o Consumidores de Servicio de Gas Comercial solo en el caso que estos últimos compartan el

mismo Empalme con las demás unidades enajenables que reciban el Servicio de Gas Residencial.

**Artículo 18.-** Las solicitudes de inicio o modificación de Servicio de Gas y de Cambio de Proveedor podrán realizarse en cualquier oficina comercial de la empresa; o ante un representante acreditado de la empresa en otro lugar; o por cualquier otro medio que ésta disponga; pudiéndose realizar personalmente, por medio electrónico o telefónico, en que conste fehacientemente la voluntad del solicitante.

Al momento de realizarse una solicitud, la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel deberá entregarle al solicitante una copia o registro de la solicitud, en formato papel o electrónico, en que aparezca una constancia de recepción por parte de la empresa.

En el caso que sea la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel quien realice la oferta del servicio, el solicitante deberá siempre suscribir la solicitud correspondiente.

**Artículo 19.-** Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán mantener a disposición de los Clientes o Consumidores en sus sucursales de atención de público y en sus sitios electrónicos un formulario de solicitud de Servicio de Gas y un formulario de solicitud de modificación del Servicio de Gas, los que deberán, al menos, requerir la siguiente información o documentos a proporcionar por el solicitante:

- a) Identificación del solicitante (nombre o razón social, copia de la cédula de identidad o rol único tributario), con la indicación de si se trata de un Cliente o Consumidor;
- b) Tratándose de un Consumidor, y sólo para los efectos de la radicación de las obligaciones en el respectivo inmueble o instalación, acreditar el consentimiento del Cliente;
- c) Tratándose del Cliente, o del Consumidor que cuenta con el consentimiento del Cliente, copia de la inscripción de dominio del inmueble con vigencia o, tratándose de los casos en que el dueño del inmueble es distinto al dueño de la Instalación de Gas, la correspondiente declaración de instalaciones interiores de gas ante la Superintendencia que acredite el dominio sobre la instalación y autorización del respectivo dueño para el uso del respectivo inmueble;
- d) En caso de condominios regidos por la Ley N° 21.442, o aquella que la reemplace, o de otros inmuebles de múltiples unidades enajenables, acreditación del cumplimiento de lo dispuesto en el inciso segundo del Artículo 17.- del presente reglamento y la indicación del número de unidades para las que se solicita el servicio;
- e) Dirección del inmueble o Instalación de Gas respectiva; y
- f) Indicación de giro y uso que se le dará al Gas a efectos de la categorización de servicio a que se refiere el Artículo 12.- del presente reglamento. Adicionalmente, tratándose de Clientes o Consumidores de Servicio de Gas Industrial o de Servicio de Gas Comercial, la información de consumo de gas previsto para el primer año de consumo, a efectos de lo dispuesto en el inciso sexto del Artículo 10.- e inciso cuarto del Artículo 23.-, respectivamente, del presente reglamento.

Las solicitudes a que se refiere el presente artículo, efectuadas por Clientes o por Consumidores con el consentimiento del Cliente, deberán incluir los antecedentes señalados en los literales a), b), c), e) y f) anteriores. Por su parte, las solicitudes efectuadas para todo un condominio u otro inmueble de múltiples unidades enajenables, deberán incluir los antecedentes indicados en los literales a), b), d), e) y f) anteriores.

Las referidas empresas deberán mantener a disposición de sus Consumidores y Clientes un formulario de solicitud de Cambio de Proveedor de Servicio de Gas Residencial, el que deberá requerir aquellos antecedentes identificados en los literales a) a e) antes señalados y, al menos, adicionalmente la siguiente información:

- i. Individualización de la Empresa Saliente; y

ii. El tipo de gas consumido con la Empresa Saliente.

Las solicitudes de Servicio de Gas, de modificación del Servicio de Gas y de Cambio de Proveedor de Servicio de Gas Residencial, se entenderán realizadas cuando éstas cumplan con la totalidad de los antecedentes y documentos requeridos en el presente artículo, según corresponda, los que en todo caso forman parte integrante de la solicitud.

A efectos del presente reglamento, se entenderá que la solicitud de Cambio de Proveedor implica una solicitud simultánea de Servicio de Gas y de término de Servicio de Gas a las Empresas Entrante y Saliente, respectivamente, aplicándoseles lo prescrito desde el Artículo 111.- al Artículo 135.- del presente reglamento para el procedimiento de Cambio de Proveedor.

**Artículo 20.-** Dentro de un plazo máximo de tres días, contados desde la fecha de presentación de una solicitud de Servicio de Gas, de modificación de Servicio de Gas o de Cambio de Proveedor de Servicio de Gas Residencial, se declarará su admisibilidad si ésta cumple con todos los requisitos indicados en el artículo anterior o, en caso contrario, su inadmisibilidad, indicándose los defectos u omisiones que deben subsanarse. En este último caso, el Cliente o Consumidor podrá ingresar una nueva solicitud.

Para el caso de la solicitud de Cambio de Proveedor de Servicio de Gas Residencial, la Empresa Entrante remitirá copia de la solicitud a la Empresa Saliente, en el plazo de cinco días, contados desde la recepción conforme de ella. En el caso que la Empresa Saliente reciba una solicitud incompleta o errónea deberá comunicar, en un plazo de cinco días contados desde su recepción, los defectos u omisiones observados a la Empresa Entrante, debiendo esta última comunicar al Cliente o Consumidor dicha situación dentro de un plazo de tres días. En este último caso, la solicitud se tendrá por no presentada, pudiendo el Cliente o Consumidor ingresar una nueva solicitud.

**Artículo 21.-** Las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán atender y entregar, en forma oportuna y transparente, al solicitante o al instalador de la Instalación Interior, debidamente registrado en la Superintendencia, o a los arquitectos o constructores civiles autorizados por la normativa vigente, 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 solicitante. Para ello, la empresa 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.

**Artículo 22.-** La Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel deberá comunicar al solicitante la aceptación o rechazo de la solicitud de servicio o de modificación de Servicio de Gas, informando las condiciones en que prestará o modificará el servicio, si corresponde, en un plazo máximo de diez días, contados desde la fecha de recepción conforme de la respectiva solicitud. Alternativamente, dentro del plazo antes señalado, podrá comunicar al solicitante la necesidad de realizar una evaluación más detallada de la solicitud, y el plazo para la respuesta, el que en ningún caso podrá superar los treinta días corridos, contados desde la fecha de recepción conforme de la respectiva solicitud.

En caso de negarse la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel a prestar o modificar un Servicio de Gas a un solicitante, junto con la comunicación de rechazo, deberá informar la posibilidad de recurrir ante la Superintendencia, la que, previa audiencia con la respectiva empresa, resolverá si ésta debe o no prestar o modificar el servicio en cuestión, en conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Sin perjuicio de lo anterior, en todo caso, las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán informar fundadamente al solicitante las causas del rechazo de la respectiva solicitud.

**Artículo 23.-** La Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel, deberá cumplir los plazos que se indican para el inicio del suministro o modificación de Servicio de Gas, según se indica a continuación:

- a) En el plazo de 30 días corridos:
  - a.1) Servicio de Gas Residencial.
  - a.2) Servicio de Gas Comercial con consumos promedio mensuales menores a 100 GJ.



- b) En el plazo de 90 días corridos:
  - b.1.) Servicio de Gas Comercial con consumos promedio mensuales iguales o mayores a 100 GJ.
  - b.2) Servicio de Gas Industrial.

Sin perjuicio de lo anterior, el plazo indicado en el literal b) del inciso anterior no será aplicable cuando las partes acuerden condiciones distintas y éstas se especifiquen de común acuerdo por escrito en el contrato de Servicios de Gas que suscriban las partes.

Los plazos antes indicados se contarán desde la fecha de la aceptación de la solicitud y siempre que el solicitante haya cumplido con todas sus obligaciones legales y reglamentarias; y que la respectiva empresa haya obtenido los permisos y certificados a que se refiere el inciso subsiguiente y que, tratándose de un Concesionario, tenga la Matriz de Distribución disponible frente al predio. Para el caso en el que la Matriz de Distribución no se encuentre disponible frente al predio se aplicará lo dispuesto en el inciso sexto del presente artículo.

A efectos de determinar el consumo de un Cliente o Consumidor con Servicio de Gas Comercial a que se refiere el inciso primero en los literales a.2) y b.1) del presente artículo, se utilizará la información de consumo que el propio Cliente o Consumidor con Servicio de Gas Comercial entregue, de acuerdo a lo señalado en el literal f) del inciso primero del Artículo 19.- del presente reglamento.



La Empresa Distribuidora deberá solicitar diligentemente cualquier permiso o autorización necesaria para extender o ampliar sus Redes de Distribución o instalar Acometidas o Tanques de Almacenamiento, según corresponda, y no estará obligada a iniciar las obras de conexión y/o instalación para prestar el servicio hasta tanto se le concedan dichos permisos o autorizaciones.

Tratándose de una extensión o ampliación de capacidad de la Red de Distribución o Red de Distribución No Concesionada a que se refiere el Artículo 27.- del presente reglamento, regirán los plazos acordados por las partes, excepto cuando la extensión haya sido ordenada por la Superintendencia, en cuyo caso los plazos máximos establecidos en el inciso primero del presente artículo se contarán desde el término de las obras asociadas a la extensión.



Si un solicitante de Servicio de Gas requiere suministro provisorio para realizar los ensayos e inspecciones a su Instalación Interior, al tenor de lo dispuesto en la normativa correspondiente, deberá indicarlo al momento de suscribir la solicitud de dicho servicio. El referido suministro provisorio deberá ser otorgado por un período máximo de 20 días, tratándose de un Concesionario, o de un máximo de carga del 50% de la capacidad de los Tanques de Almacenamiento, tratándose de una Empresa Distribuidora no concesionada o una Empresa Distribuidora de Gas Licuado a Granel.

Una vez que se hayan efectuado los ensayos e inspecciones, concluido dicho plazo, o agotada la carga, según corresponda, la empresa deberá suspender el suministro provisorio. Para plazos o cargas adicionales de suministro provisorio, la empresa deberá informar a la Superintendencia.

**Artículo 24.-** Previo al inicio de la prestación del Servicio de Gas, incluido el Servicio de Prepago de Suministro de Gas, la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel, deberá suscribir con el Cliente o Consumidor un contrato de Servicio de Gas, convención que, entre otras, deberá contener las siguientes materias, según corresponda:

- a) Fecha de suscripción del contrato y de inicio del Servicio de Gas;



- b) Nombre o razón social de la empresa que presta el Servicio de Gas;
- c) Nombre o razón social y número o código identificatorio del Cliente o de quien haya suscrito la solicitud de servicio;
- d) Dirección del inmueble o instalación a que está destinado el Servicio de Gas;
- e) Clasificación del Servicio de Gas en los términos a que se refieren los numerales 47 a 49 del Artículo 6.- del presente reglamento;
- f) Identificación del tipo de servicio contratado y sus características generales;
- g) Capacidad contratada, si corresponde, plazo de vigencia y condiciones particulares de servicio;
- h) Precio o tipo de tarifa, según corresponda, y sus condiciones de aplicación;
- i) Servicios Afines expresamente solicitados, sus tipos de tarifas y condiciones de aplicación;
- j) Indicación de la propiedad del Empalme. En caso de que la propiedad sea del Cliente, deberá indicarse si éste será cobrado como Servicio Afín o si corresponde a un gasto de comercialización de la Empresa Distribuidora asociado a la conexión;
- k) Tratándose del Servicio de Prepago, la indicación del plazo para la utilización del volumen de Gas contratado. Adicionalmente, en caso de que dicho servicio sea complementario a otro Servicio de Gas, la indicación del volumen de Gas contratado;
- l) El pacto al que se refiere el inciso tercero del Artículo 32.- del presente reglamento, relativo a las condiciones de restauración del inmueble que recibirá el Servicio de Gas, si corresponde;
- m) Los pactos a que se refiere el Artículo 50.-, relativos a la modalidad de lectura del Medidor;
- n) El pacto a que se refiere el inciso primero del Artículo 53.-, relativo al período de facturación;
- o) El pacto a que se refiere el inciso segundo del Artículo 104.-, relativo al término de servicio tratándose de Clientes o Consumidores con Servicio de Gas Comercial con consumos mensuales iguales o mayores a 100 GJ o con Servicio de Gas Industrial;
- p) La caución señalada en el Artículo 26.-, relativo a las condiciones y plazo de la garantía;
- q) El pacto a que se refiere el Artículo 27.-, relativo a las condiciones y plazos en que se realizarán las obras de ampliación o extensión, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 28.- y 29.- del presente reglamento; y
- r) Todos los demás pactos que acuerdan las partes y que son pactos que contempla expresamente el presente reglamento.

La Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel, sin importar el mecanismo de contratación que se utilice, deberá entregar o poner a disposición del Cliente o Consumidor, por medios físicos o electrónicos, una copia íntegra y fiel del contrato de Servicio de Gas, dentro de los cinco días siguientes a su suscripción o modificación, según corresponda. Para estos efectos, se entenderá por mecanismo de contratación todo medio físico, telefónico o electrónico en que conste fehacientemente la voluntad del solicitante de suscribir el contrato o modificarlo.

Las referidas empresas deberán guardar y mantener a disposición del Cliente y Consumidor una copia íntegra y fiel del contrato suscrito, por medios físicos o electrónicos, incluyendo las posteriores modificaciones del mismo, independiente del mecanismo de contratación, y por un plazo mínimo de cinco años contados desde el término del Servicio de Gas. Sin perjuicio de lo anterior, las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel estarán obligadas a proporcionar a los



Clients or Consumers the information relative to the conditions of provision of their services and the information generated by the provision of these. To these effects, Clients or Consumers will be able to request from the respective company, at any moment since the service has been initiated, the information about the conditions in which it is provided the Service of Gas and the Services Related, demanding the company to deliver in writing or another medium that leaves a record of it, within a period of three days, the contract or the required information.

**Artículo 25.-** Las Empresas Distribuidoras y las Empresas Distribuidoras de Gas Licuado a Granel no podrán pactar con los Clientes o Consumidores con Servicio de Gas Residencial cláusulas que dificulten o entorpezcan el término del contrato de Servicio de Gas, ni cláusulas de exclusividad o permanencia mínima que excedan el plazo de dos años, contado desde el inicio del suministro. A estos efectos, se entenderá que éste coincide con la primera lectura del Medidor, tratándose de Empresas Distribuidoras o, desde el inicio del suministro físico de Gas Licuado, tratándose de Empresas Distribuidoras de Gas Licuado a Granel.

Sin perjuicio de lo anterior, este plazo será de cinco años cuando el Cambio de Proveedor implique la sustitución y adaptación de instalaciones existentes del Cliente o Consumidor debido a modificaciones en las especificaciones del suministro, para efectos de permitir la conexión a la Red de Distribución.

Tratándose de nuevos proyectos inmobiliarios, el señalado plazo será de cinco años contados desde la recepción definitiva de las obras por parte de la Dirección de Obras Municipales respectiva.

No se considerará como un nuevo contrato, a efectos de la permanencia indicada en el inciso primero del presente artículo, cuando las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel cambiaren las especificaciones del suministro por su propia iniciativa.

**Artículo 26.-** Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel podrán exigir a los consumidores de dudosa solvencia, o a los propietarios de instalaciones de funcionamiento temporal, o a establecimientos que por su naturaleza están expuestos a ser clausurados por la autoridad, una garantía que no exceda el valor del consumo de tres meses, cuyas condiciones y plazo, serán determinados en el contrato de Servicio de Gas señalado en el Artículo 24.- anterior.

Si el Consumidor creyere que la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel no tiene derecho a exigirle garantía, o considere excesiva la exigida, podrá reclamar a la Superintendencia.

La garantía deberá permanecer en poder de la respectiva empresa hasta que proceda a hacerla efectiva o restituirla en un plazo no mayor de un año contado desde iniciado el Suministro de Gas.

En caso de mora en el pago de los servicios, la empresa 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 competan.

**Artículo 27.-** Cuando la solicitud de servicio implique una extensión o ampliación de la capacidad de la Red de Distribución o Red de Distribución No Concesionada, las partes acordarán, en el contrato de Servicio de Gas, las condiciones y plazos en que se realizarán dichas obras, así como su financiamiento y eventuales reembolsos; sin embargo, en los casos de extensión de Redes de Baja Presión de Empresas Concesionarias, dicho acuerdo deberá respetar las condiciones mínimas establecidas en el Artículo 28.- y el Artículo 29.- del presente reglamento.

**Artículo 28.-** Ante falta de acuerdo entre una Empresa Concesionaria y el o los solicitantes, para la extensión de Redes de Baja Presión, éstos últimos podrán recurrir a la Superintendencia.

La Superintendencia podrá ordenar a las Empresas Concesionarias la prolongación a sus expensas, de sus Redes de Baja Presión, aun fuera de las Zonas de Servicio, para consumos de carácter permanente, si se garantiza efectivamente para cada una de dichas prolongaciones como mínimo anual de consumo durante los tres primeros años del valor del presupuesto de la instalación. A estos

efectos, la suma de los mínimos anuales de consumo proyectados para los primeros tres años, valorizados al precio vigente al momento de la solicitud, deberá ser igual o mayor al valor del respectivo presupuesto de la instalación.

La Empresa 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.

Las Empresas Concesionarias podrán cobrar también la parte del costo de prolongación de red cuya colocación no quede justificada por el consumo garantizado en este artículo.

A efectos de lo señalado en los incisos anteriores, la Empresa Concesionaria deberá detallar al solicitante las obras asociadas a su requerimiento, los costos de las obras y si estos costos quedan total o parcialmente cubiertos por la garantía de consumo a que se refiere el inciso segundo del presente artículo. En caso de que el consumo proyectado de la solicitud cubra solo parcialmente el presupuesto de las obras y de que el solicitantepersevere en su solicitud de extensión o ampliación de la capacidad de las Redes de Baja Presión, las obras no cubiertas serán de costo del solicitante.

Si el Concesionario 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 empresa si el consumo mínimo anual garantizado financiaba el presupuesto original.

**Artículo 29.-** El monto, la forma y el plazo de la garantía indicada en el Artículo 28.- del presente reglamento, a favor de la Empresa de Gas respectiva, serán determinados por acuerdo escrito entre las partes, y a falta de este acuerdo, o en caso de reclamo, resolverá la Superintendencia.

A efectos de lo señalado en el inciso anterior, las Empresas Concesionarias deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) La garantía para caucionar un consumo mínimo anual se establecerá conforme a los requerimientos del solicitante, a las capacidades disponibles en la Red de Distribución y a las extensiones necesarias de dicha red, conforme a los requerimientos del solicitante.
- b) La caución se extenderá fraccionada en tres montos independientes, cada una por un tercio del presupuesto. El plazo para hacerla efectiva será de tres años desde el inicio del suministro, el que se entenderá que coincide con la primera lectura del Medidor y el plazo para restituirla 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 del Concesionario, hasta que proceda hacerlas efectivas o restituir las.

**Artículo 30.-** Si la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel, por su cuenta o a través de terceros autorizados por ella, ofrece al momento de la solicitud del Servicio de Gas o la modificación de éste, en conjunto con el Servicio de Gas, ejecutar o modificar una Instalación Interior, adaptar los Artefactos para dejarlos en condiciones de recibir el Servicio de Gas u otros servicios relacionados que correspondan a gastos de captación, ésta deberá garantizar la seguridad de las instalaciones de gas intervenidas e informar al Cliente o Consumidor los trabajos a realizar, así como el plazo máximo para su ejecución, incluyendo las reparaciones a las instalaciones que sean necesarias para dejarlas en condiciones de cumplir con la normativa vigente.

El diseño y la ejecución de dichos trabajos deberán cumplir con las normas legales, reglamentarias y técnicas vigentes sobre la materia, principalmente las establecidas en el Decreto Supremo N° 66, de 2007, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba reglamento de Instalaciones Interiores y Medidores de Gas, o el que lo reemplace, al momento de efectuar tales trabajos y con las instrucciones impartidas por la Superintendencia.

Los trabajos antes referidos no podrán significar la suspensión por más de 24 horas del Suministro de



Gas o del combustible que el Cliente o Consumidor utiliza, salvo que las partes acuerden por escrito una condición o un plazo distinto.

### CAPÍTULO III

#### DE LOS EMPALMES, TANQUES DE ALMACENAMIENTO Y MEDIDORES

**Artículo 31.-** Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán revisar las Instalaciones de Gas previo a otorgar el suministro, así como en cualquier momento a requerimiento de la Superintendencia. Sin perjuicio de lo anterior, por su propia iniciativa o a petición de un Consumidor o Cliente, las empresas podrán revisar las Instalaciones de Gas para comprobar su estado, lo que en este último caso será de cargo del solicitante. En caso de encontrarse alguna falta o defecto en éstas, la empresa deberá adoptar las medidas urgentes, tales como la desconexión de los servicios cuando haya peligro para las personas o cosas, sin perjuicio de las demás medidas provisionales que ordene la Superintendencia.

**Artículo 32.-** Los Empalmes y Tanques de Almacenamiento deberán ser siempre instalados por las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, según corresponda, bajo su responsabilidad, o por terceros de la clase o categoría correspondiente, con licencia vigente de la Superintendencia, contratados o autorizados por la misma empresa.

La instalación de los Empalmes y Tanques de Almacenamiento deberá cumplir con la normativa vigente al momento de efectuar tales trabajos y con las instrucciones impartidas por la Superintendencia.

La instalación de los Empalmes o de Tanques de Almacenamiento y todas las actividades que signifiquen intervenir los inmuebles que reciban el Servicio de Gas deberán ser coordinados con el Consumidor. Los trabajos de instalación incluirán, cuando corresponda, la restauración de la propiedad a condiciones similares a las previas a la ejecución de los trabajos, todo lo cual deberá ser ejecutado dentro del plazo para el inicio del suministro o modificación de Servicio de Gas, indicado en el Artículo 23.- del presente reglamento, según corresponda. Sin perjuicio de lo anterior, la respectiva empresa podrá pactar con el Consumidor, por escrito, condiciones distintas para la restauración de la propiedad que recibe el Servicio de Gas, con ocasión de los trabajos antes referidos.

Las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel podrán cobrar al solicitante como Servicio Afín la instalación del Empalme; en cuyo caso, esta instalación será de propiedad del Cliente; o renunciar a dicho cobro, en cuyo caso corresponderá a un gasto de comercialización de la Empresa Distribuidora asociado a la conexión. Cualquiera sea la modalidad elegida, ésta deberá constar en el contrato a que se refiere el Artículo 24.- del presente reglamento, junto con la indicación de la titularidad del dominio del Empalme. Tratándose de Distribuidoras de Gas Licuado a Granel y cuando los Tanques de Almacenamiento sean de su propiedad, éstas no podrán cobrar por su instalación al solicitante.

Las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán contar con un registro de los Empalmes y Tanques de Almacenamiento y de sus propietarios, el cual deberá estar a disposición de la Superintendencia, con el contenido y formato que ésta última establezca.

**Artículo 33.-** El Servicio de Gas será suministrado a las instalaciones de un Cliente a través de un Empalme individual, cuando se conduzca el Gas a una sola Instalación Interior, o a través de un Empalme múltiple, si se efectúa a dos o más Instalaciones Interiores.

Las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel determinarán la ubicación del Empalme, Tanque de Almacenamiento y del Medidor, ajustándose a la normativa vigente al momento de efectuar tales trabajos, debiendo coordinarse con el Cliente o el Consumidor, según corresponda, y considerarán las restricciones físicas de la calle, propiedad del Cliente y otras consideraciones prácticas. La empresa deberá también entregar al Cliente o al Consumidor los Planos "As Built" de la respectiva Instalación de Gas una vez finalizados los trabajos.



Si la empresa requiere ejecutar Empalmes múltiples que sirvan a dos o más inmuebles, los cuales no estén sujetos al régimen de copropiedad inmobiliaria, deberá contar con la autorización por escrito de cada propietario en cuestión, en la cual se deje constancia de la aceptación de tal tipo de Empalmes en su propiedad. Dicha autorización subsistirá mientras mantengan la calidad de Clientes de la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel. Una vez que alguno de ellos revoque dicha autorización, o deje de ser Cliente de la empresa, deberá ser desconectado, a costo de ésta, la que, además, deberá asegurar la continuidad del suministro de Gas a los otros inmuebles. Si uno de los propietarios afectados requiere realizar trabajos en sus Instalaciones de Gas, que afecten esta configuración, deberá realizarlos a su costo, sin perjuicio que la empresa deba asumir los costos asociados a las modificaciones que por esta razón deba realizar a los otros Clientes o Consumidores afectados en sus instalaciones.

Asimismo, la empresa deberá garantizar el suministro de Gas a cada propiedad en forma independiente y realizará a su costo los cambios necesarios para resolver cualquier problema que pudiera generar a un Cliente o Consumidor esta configuración de Empalme.

**Artículo 34.-** Los Empalmes y los Medidores forman parte de la Red de Distribución y, por lo tanto, será obligación de las Empresas Distribuidoras mantenerlos en buen estado y en condiciones de evitar peligros para las personas o cosas o interrupciones del suministro. Para ello, deberá revisarlos periódicamente y repararlos cuando sea necesario. A efectos de lo anterior, las Empresas Distribuidoras deberán tener, al menos, un programa de mantenimiento y verificación de integridad y de correcta operación de las instalaciones, que asegure el cumplimiento de la normativa vigente. La misma obligación aplicará a los Tanques de Almacenamiento y sus accesorios destinados a almacenar Gas Licuado para abastecer a una Red de Distribución No Concesionada. Asimismo, igual obligación aplicará a la Distribuidora de Gas Licuado a Granel respecto de las instalaciones que ella opere.

Toda acción ejecutada en cumplimiento de la obligación de mantenimiento de los Empalmes, Medidores y los Tanques de Almacenamiento y sus accesorios, ya sea de revisión o reparación, será de cargo exclusivo de la Empresa Distribuidora o de la Distribuidora de Gas Licuado a Granel, salvo cuando demuestre ante la Superintendencia que la destrucción o daño fue originada por acción o acto del Consumidor, Cliente o de terceros. Asimismo, será de su cargo cuando el deterioro en las instalaciones sea consecuencia del desgaste natural que provoca el uso regular del Empalme, los Medidores, los Tanques de Almacenamiento o sus accesorios. En consecuencia, cuando las acciones de revisión o reparación señaladas en este inciso sean de cargo de la empresa, o tratándose de acciones de reemplazo por desgaste natural de las instalaciones, la empresa no podrá cobrar por concepto de Servicio Afín ningún cargo asociado a dichas acciones.

En caso de que la destrucción o daño de los Empalmes, Medidores y los Tanques de Almacenamiento y sus accesorios sea originada por acción o acto del Consumidor, del Cliente o de terceros, las Empresas Distribuidoras o las Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán reparar o reemplazar tales instalaciones. El costo asociado a la reparación o reemplazo podrá ser cobrado al respectivo Cliente o Consumidor en la siguiente boleta o factura posterior a que la Superintendencia determine si la destrucción o daño proviene de la acción o acto del Cliente o Consumidor; o repetir contra el tercero responsable, sin perjuicio de las acciones penales pertinentes.

Toda modificación, reemplazo o reparación de los Empalmes, Medidores, Tanques de Almacenamiento o sus accesorios, efectuada por motivos distintos a los señalados en los incisos anteriores, será de cargo del Cliente o Consumidor, correspondiendo este costo a un Servicio Afín.

**Artículo 35.-** La Empresa Distribuidora, Distribuidora de Gas Licuado a Granel o la Superintendencia, podrán acceder al Tanque de Almacenamiento o al Empalme que se encuentre dentro de la propiedad del Cliente, con el objeto de inspeccionar, mantener, reparar o retirar dichas instalaciones, según corresponda. Será responsabilidad de la empresa coordinarse con el Consumidor o Cliente de conformidad a lo dispuesto por el Artículo 46.- del presente reglamento, debiendo informar anticipadamente al Cliente o Consumidor que se ejecutará dicho mantenimiento, indicando si habrá corte de suministro y su duración. El Cliente o Consumidor solo podrá negarse a dichas acciones por causa justificada, pudiendo la empresa recurrir a la Superintendencia, la que

resolverá, en definitiva.

En el caso que exista reclamo pendiente ante la Superintendencia respecto de tales instalaciones, la empresa procederá a la intervención del Empalme y/o Tanque de Almacenamiento, según instruya dicha institución.

**Artículo 36.-** Los Medidores deberán ser proporcionados por las Empresas Distribuidoras y serán de su propiedad. Tratándose de las Empresas Concesionarias, no podrán exigir ninguna contraprestación por el Medidor por concepto de Servicio Afín, su instalación o uso. En todo caso, los Medidores deberán ser instalados por las Empresas Distribuidoras o por terceros instaladores de Gas de la clase correspondiente, con licencia vigente de la Superintendencia, contratados o autorizados por dichas empresas.

Las Empresas Distribuidoras deberán contar con un registro de los Medidores instalados en sus redes, el que deberá estar a disposición de la Superintendencia, con el contenido y formato que ésta establezca.

**Artículo 37.-** Los Medidores nuevos sólo podrán ser instalados si han sido previamente certificados por un organismo de certificación autorizado por la Superintendencia, en conformidad a la normativa vigente. Los Medidores usados sólo podrán ser instalados si han sido previamente verificados por un organismo de control, al que se refiere el inciso primero del Artículo 42.- del presente reglamento.

Posterior a su instalación, las Empresas Distribuidoras deberán controlar los medidores a través de un organismo de control al que se refiere el inciso primero del Artículo 42.- antes referido.

**Artículo 38.-** Los Medidores deberán ser instalados por las Empresas Distribuidoras en un lugar accesible para su inspección y lectura, cumpliendo las normas técnicas aplicables respecto de su ubicación. Siempre que sea factible, ellos serán instalados en el límite de la propiedad o deslinde del inmueble del Cliente, de modo que su registro sea legible desde el exterior del inmueble.

Las Empresas Distribuidoras deberán sellar todos los Medidores al momento de su instalación, o en cada oportunidad que efectúe intervenciones en él, pudiendo impedir, por medio de una traba, el acceso a los recintos que contengan Medidores, manteniendo siempre el acceso a la Válvula de Servicio y resguardando la expedita lectura del Medidor.

Ninguna persona está autorizada para romper o remover dicho sello o traba, salvo las Empresas Distribuidoras, los organismos y laboratorios de control, acreditados para tal efecto, y los fiscalizadores de la Superintendencia, en este último caso, debiendo comunicar previamente la inspección a la Empresa Distribuidora. Las intervenciones de la Empresa Distribuidora sólo podrán ser efectuadas por motivos de emergencia, verificación, mantenimiento, reemplazo o desconexión para comprobación de los equipos. El Consumidor o Cliente no permitirá el acceso a los Medidores, salvo a la empresa, a la Superintendencia y a los organismos y laboratorios de control autorizados por la Superintendencia para tales efectos.

Se exceptúa de lo dispuesto en el inciso anterior, los casos contemplados en el Artículo 110.- y en el inciso cuarto del Artículo 132.-, ambos del presente reglamento.

Los Clientes o Consumidores no podrán adulterar, modificar ni retirar, en ningún caso, los Medidores por su propia iniciativa.

**Artículo 39.-** La responsabilidad por el mantenimiento de los Medidores será de la Empresa Distribuidora, lo cual incluye tanto la conservación de su integridad física, así como la correcta medición. Para efectuar lo anterior, las empresas deberán tener, al menos, un programa de verificación de integridad y de correcta medición que incluya la reparación y reemplazo de Medidores, si corresponde, y que asegure el cumplimiento de las normas vigentes y de los procedimientos definidos por la Superintendencia. En todo caso, la reparación de los Medidores incluirá siempre la calibración de los mismos.



El costo del programa a que se refiere el inciso precedente será de cargo exclusivo de las Empresas Distribuidoras. 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. Dicho organismo podrá adicionalmente ordenar ajustes en el programa de reemplazo de Medidores, en virtud de los resultados del programa de verificación. Los costos de reparación y reemplazo serán de cargo de las Empresas Distribuidoras.

**Artículo 40.-** Los Clientes o Consumidores no podrán oponerse al retiro de los Medidores, salvo en caso de que hayan presentado un reclamo por error de facturación y éste se encuentre pendiente de respuesta, según lo referido en el Artículo 163.- del presente reglamento. Sin embargo, las Empresas Distribuidoras estarán obligadas a continuar otorgando el suministro mientras dure la reparación o reemplazo del Medidor, ya sea producto de una comprobación o verificación de él.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de destrucción, deterioro o daño de los Medidores, cualquiera sea la causa que afecte su integridad o correcta operación, las Empresas Distribuidoras deberán, en un plazo de 48 horas, contadas desde que tomen conocimiento de la afectación del Medidor, repararlo o reemplazarlo, según corresponda.

En todo caso, la Empresa Distribuidora podrá siempre retirar un Medidor que esté en servicio en un inmueble o instalación, cumpliendo lo requerido en el Artículo 41.- y de acuerdo al procedimiento de coordinación e información contemplado en el Artículo 46.- del presente reglamento, instalando otro equipo en su reemplazo.

**Artículo 41.-** El retiro y reemplazo de los Medidores deberán realizarse siempre en presencia del Consumidor o de una persona adulta autorizada por éste.

En caso de que alguna de las personas antes señaladas no se encuentre presente al momento del retiro del Medidor, la Empresa Distribuidora deberá dejar una comunicación en un lugar visible o enviarla al Consumidor, por medios electrónicos, informando una nueva fecha de retiro e incluir un teléfono o correo electrónico de contacto para consultas sobre el proceso de retiro y remplazo. En caso de volver a acordarse una fecha y hora para efectuar el retiro y reemplazo del Medidor; y no se encuentre presente el Consumidor o un tercero autorizado por éste; la Empresa Distribuidora podrá realizar el retiro cuando lo estime conveniente, incluso en ese momento.

En todo caso, cada vez que la Empresa Distribuidora retire y reemplace un Medidor, deberá informar de ello por escrito al Consumidor, por medios físicos o electrónicos, indicando el número, lectura y estado del Medidor que se retira y de aquel que se instala, el motivo y la fecha del cambio. El Consumidor podrá verificar la exactitud de los datos indicados e informados por la empresa, y en caso de no conformidad, presentar un reclamo a la respectiva empresa en los términos señalados en el Capítulo X del presente reglamento dentro de un plazo de 30 días, contado desde la fecha de recepción de la carta o correo eléctrico en que se informa por escrito al Consumidor.

**Artículo 42.-** La verificación de la correcta medición de los Medidores a que se refiere el Artículo 39.- anterior, deberá ser realizada por los organismos de control o laboratorios de ensayos propios o ajenos de una Empresa Distribuidora, acreditados bajo la norma NCh - ISO 17025 de 2017, o aquella que la reemplace, u organismos de certificación, autorizados por la Superintendencia, la que deberá efectuarse en conformidad a la normativa vigente.

Cuando los organismos de control o laboratorios de ensayos efectúen la verificación de un Medidor a petición de la Superintendencia o de la Empresa Distribuidora, quien pida la verificación deberá comunicar el hecho a la otra entidad, 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 del Gas que efectivamente ha pasado por el Medidor; y con signo negativo (-) en caso contrario. El organismo de control o laboratorios de ensayos informarán 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 de aquellas que las reemplacen.

**Artículo 43.-** Los Consumidores o Clientes podrán solicitar, en cualquier momento, a las Empresas Distribuidoras la comprobación de la correcta medición de su Medidor, cuyo resultado se expresará de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo precedente.

Esta comprobación deberá ser realizada en un plazo no mayor de quince días, contado desde que la Empresa Distribuidora reciba la solicitud y deberá ser efectuada por un organismo de control o laboratorios de ensayos ajeno a la Empresa Distribuidora, acreditados bajo la norma NCh - ISO 17025 de 2017 o según aquella que la reemplace.

A los efectos referidos en los incisos precedentes, la Empresa Distribuidora deberá retirar el Medidor en presencia del Consumidor o Cliente, depositándolo en un envase sellado. Asimismo, deberá levantar un acta de retiro, en la cual se consignarán los datos del Consumidor o Cliente, fecha del retiro, el domicilio, el número del Medidor que lo identifique, la lectura del Medidor al momento del retiro y el número del sello colocado en el envase que contiene el Medidor, entregando una copia al Consumidor o Cliente que solicitó la comprobación. La apertura del envase sellado sólo podrá ser efectuada por el organismo o laboratorio de control ajeno a la Empresa Distribuidora, el que deberá consignar a su vez la integridad del envase y su sello en la respectiva acta de recepción del Medidor a comprobar.

En caso de que el organismo reciba el Medidor con el envase con falta de integridad o sello roto, el costo al que se refiere el Artículo 44.- del presente reglamento será de cargo de la Empresa Distribuidora, y el eventual reclamo del Consumidor o Cliente será resuelto con los antecedentes que éste presente.

**Artículo 44.-** Si del resultado de la comprobación solicitada por un Consumidor o Cliente se comprueba que los Medidores funcionan correctamente y dentro de las tolerancias establecidas de conformidad a lo dispuesto en el inciso cuarto del Artículo 42.- anterior, el costo de dicha comprobación será de cargo del solicitante. En caso contrario, dicho costo será de cargo de la Empresa Distribuidora. En ambos casos, la empresa pagará directamente al organismo de control el costo de la comprobación, pero cuando proceda su cobro al Consumidor o Cliente, dicho cobro será incluido en la factura o boleta más próxima y será considerado como Servicio Afín.

**Artículo 45.-** Si del resultado de la comprobación solicitada por un Consumidor o Cliente de conformidad a lo señalado en el Artículo 43.-; o de la verificación realizada según lo dispuesto en el Artículo 42.-, ambos del presente reglamento; resultare que el Medidor registra errores superiores a la tolerancia establecida en las normas chilenas oficiales vigentes, la Empresa Distribuidora deberá proceder a la reparación o reemplazo del Medidor en los términos y plazos a que se refiere el Artículo 40.- del presente reglamento.

Una vez reparado el Medidor deberá ser verificado por el mismo organismo de control o laboratorio de ensayos que hayan realizado la verificación o comprobación que motivó la reparación. Además, las Empresas Distribuidoras deberán estimar el consumo del correspondiente período de facturación de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 58.- del presente reglamento y reliquidar los consumos de Gas anteriores, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 59.- del presente reglamento.

**Artículo 46.-** Las intervenciones que las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel realicen en el Medidor, Empalme o Tanque de Almacenamiento, según corresponda, deberán ser previamente puestas en conocimiento de los Consumidores o Clientes, a efectos de coordinar la fecha y hora para ejecutar dichas intervenciones. La comunicación para la referida coordinación se hará por escrito o por otros medios, de modo que conste la aceptación de la

propuesta de día y hora contenida en la comunicación por parte Consumidor o Cliente.

Se exceptúa de lo dispuesto en el inciso anterior a los casos de Emergencia o aquellos en que las referidas empresas tengan fundadas razones de la existencia de un acto de aquellos mencionados en el Artículo 98.- del presente reglamento, caso en el cual se procederá a informar al Consumidor al momento de la intervención y, en caso de que esto no fuese posible, se dejará constancia escrita de ello, procediendo a la intervención.

En el caso a que se refiere el inciso precedente, se requerirá que la empresa recopile y conserve los antecedentes para intervenir sin comunicación previa.

**Artículo 47.-** Los Clientes o Consumidores tendrán derecho a estar presente al momento de efectuarse cualquier tipo de intervención al Medidor involucrado en la facturación de sus consumos de Gas, o a los Empalmes y Tanques de Almacenamiento.

Las lecturas de consumo del Medidor, y los registros de intervenciones relativas a él, a Empalmes o a Tanques de Almacenamiento de cada Cliente o Consumidor permanecerán en poder de las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, según corresponda, en formato digital; y deberá estar a disposición de la Superintendencia, con el contenido y formato que ésta establezca, y para los Clientes y Consumidores, hasta cinco años después de terminado el Servicio de Gas.

## CAPÍTULO IV

### DE LA LECTURA, FACTURACIÓN Y PAGO DE LOS SERVICIOS DE GAS

**Artículo 48.-** El Suministro de Gas se materializará a la salida del Medidor, antes de la Instalación Interior del Consumidor o Cliente. Dicho suministro será registrado por un Medidor, cuyas especificaciones técnicas deberán ser adecuadas para el Servicio de Gas contratado por cada Cliente o Consumidor y que, además, deberá cumplir con la normativa vigente. La unidad de medida del volumen del Gas consumido será el metro cúbico ( $m^3$ ).

Para el caso de las Distribuidoras de Gas Licuado Granel, el Suministro de Gas se materializará a la entrada del Tanque de Almacenamiento y la unidad de medida del Gas Licuado suministrado será el litro.

La Superintendencia podrá autorizar, a solicitud de las Empresas de Gas, Medidores que no estén contemplados en la normativa vigente; o a unidades de medida distintas al  $m^3$  o litro, por medio de resolución fundada.

**Artículo 49.-** Las Empresas Distribuidoras 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 de Gas y a la Instalación Interior respectiva. Sin perjuicio de lo anterior, no se requerirá un Medidor adicional tratándose del caso del Servicio de Prepago complementario a otro Servicio de Gas.

En conjuntos habitacionales o comerciales sometidos al régimen de copropiedad inmobiliaria, de acuerdo a lo indicado en la Ley N° 21.442 , o la que la reemplace, u otro inmueble de múltiples unidades enajenables, las Empresas Distribuidoras deberán instalar Medidores individuales, donde los consumos comunes serán medidos por Medidores independientes. Cada Cliente o Consumidor tendrá asociado a su Instalación Interior un Medidor individual que estará sujeto a las disposiciones de este reglamento y a la normativa vigente.

**Artículo 50.-** Las Empresas Distribuidoras deberán tomar lectura del Medidor en ciclos regulares de 30 días para el caso de facturaciones mensuales y de 60 días para las facturaciones bimestrales, con una variación máxima de 3 días. No obstante, los Clientes o Consumidores podrán acordar con la Empresa Distribuidora períodos mayores de lectura y de variación, los cuales, en todo caso, deberán ajustarse a lo dispuesto en el Artículo 56.- de este Reglamento. Asimismo, la modificación de los períodos de lectura de mensual a bimestral o viceversa, deberá establecerse por acuerdo previo



entre las partes.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa Distribuidora podrá acordar con los Clientes o Consumidores un procedimiento de auto-lectura para que éstos tomen la lectura de sus Medidores y envíen dicha información a la empresa. En todo caso, dicho acuerdo deberá respetar los plazos de lectura indicados en el inciso anterior e incluir, al menos, una lectura cuatrimestral del Medidor por parte de la Empresa Distribuidora. En caso de que esta lectura tenga discrepancias con la tomada por el Cliente o Consumidor, la Empresa Distribuidora deberá abonar las diferencias correspondientes, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 59.- del presente reglamento.



Los incisos precedentes no serán aplicables a las Empresas Distribuidoras que cuenten con los medios tecnológicos, tales como los indicados en el Artículo 52.- siguiente, que les permitan realizar una lectura remota del Medidor. En dicho evento, las Empresas Distribuidoras podrán acordar con los Consumidores o Clientes ciclos de lectura en función del tipo de Servicio de Gas contratado.



Las Empresas Distribuidoras deberán llevar un registro respecto de la toma de lecturas de sus Medidores, debiendo dejar constancia de los Medidores con lectura y auto-lectura del Cliente o Consumidor y los no leídos y las causas de su falta de lectura. Este registro deberá estar a disposición de la Superintendencia, con el contenido y formato que ésta establezca hasta cinco años después de terminado el Servicio de Gas.

Para los efectos del presente artículo, los plazos se considerarán de días corridos.

**Artículo 51.-** Los Consumidores deberán dar facilidades y acceso para que la Empresa Distribuidora efectúe la lectura de los Medidores, de lunes a sábado, excepto festivos, entre las 8:00 y 20:00 horas, salvo casos calificados en que la lectura de los Medidores se realizará conforme al día y horario acordado con el Consumidor.



Los Consumidores y Clientes no podrán encerrar ni ocultar los Medidores en cualquier forma que impida o dificulte su acceso, lectura o alguna de las acciones a que se refiere el inciso primero del Artículo 52.- del presente reglamento.



**Artículo 52.-** Las Empresas Distribuidoras podrán instalar, a su costo, un Medidor que pueda realizar acciones tales como lectura remota, corte y reposición a distancia, sistemas anti-hurto, corrección de los parámetros a que se refiere el Artículo 55.- del presente reglamento, monitoreo de consumo, entre otras funciones.



En caso de que los referidos Medidores contemplen la posibilidad de reposición del Suministro de Gas a distancia, las Empresas Distribuidoras deberán asegurarse de contar con mecanismos de habilitación del flujo de Gas a la Instalación Interior por una persona adulta, debiendo la respectiva empresa proponer para aprobación de la Superintendencia los procedimientos para la reposición en las condiciones señaladas, según la tecnología de Medidor de que se trate, tales como la disposición de claves de habilitación, tarjetas electrónicas u otros medios equivalentes de uso personal. En todo caso, dichos Medidores deberán cumplir con la normativa vigente.



**Artículo 53.-** La facturación de los consumos, y de los demás Servicios de Gas y Servicios Afines, podrá ser efectuada por las Empresas Distribuidoras mensualmente o cada dos meses, situación que deberá constar en el contrato de Servicio de Gas a que se refiere el Artículo 24.- del presente reglamento. La Empresa Distribuidora no podrá modificar el período de facturación de mensual a bimestral o viceversa en un plazo de doce meses. Con todo, la referida empresa deberá dar aviso previo al Cliente o Consumidor, en la última boleta o factura, sobre algún cambio en el período de facturación.

Se entenderá por período mensual de facturación al lapso que no sea inferior a 27 ni superior a 33 días. A efectos del presente artículo, los plazos se considerarán de días corridos.

Sin perjuicio de lo señalado en el inciso anterior, excepcionalmente la primera factura o boleta

emitida a un nuevo Cliente o Consumidor podrá corresponder a un período de tiempo menor o mayor, con la finalidad de permitir la adecuación de la fecha de facturación del Cliente o Consumidor respecto a la ruta de lectura de Medidores de la respectiva empresa. Igualmente, se podrá exceptuar del plazo dispuesto en este artículo, el caso en que la empresa modifique sus rutas o calendarios de lectura; sin embargo, en ese supuesto deberá dar previo aviso al Consumidor o Cliente en la última boleta o factura sobre el nuevo día estimado de lectura del Medidor.

Cuando exista acuerdo entre el Cliente o Consumidor y la empresa respecto de períodos de lectura superiores al período de facturación indicado en los incisos anteriores, los consumos para efectos de facturación se estimarán según lo convenido entre ellos o, en su defecto, usando el procedimiento establecido en el Artículo 56.- siguiente.

En los casos de cambio de precios o tarifas durante un período de facturación, el precio o la tarifa a utilizar para la facturación en dicho período, se calculará promediando en forma ponderada cada precio o tarifa sobre la base del número de días de vigencia de cada uno de ellos, salvo que el registro de los consumos se realice a través de medidores con monitoreo de consumo a los que se refiere el Artículo 52.- del presente reglamento, que permitan el registro de consumo para cada período de vigencia de cada precio o tarifa. En este último caso, se deberá facturar cada consumo con el precio o la tarifa vigente en el momento del consumo.

**Artículo 54.-** Las Empresas Distribuidoras deberán facturar el consumo de Gas sobre la base del volumen entregado por ella, que conste en el Medidor, corregido según se indica en el inciso segundo de este artículo, salvo los casos en que proceda la estimación del consumo según los artículos 56.- y 58.- del presente reglamento. La unidad de facturación del Gas entregado será el Metro Cúbico Estándar ( $m^3S$ ).

La Empresa Distribuidora deberá corregir los volúmenes registrados en el Medidor a condiciones estándar de temperatura y presión absoluta de entrega; compresibilidad del Gas; y corregir por el poder calorífico superior promedio ponderado del Gas efectivamente entregado para expresar el resultado, de acuerdo a los siguientes valores de referencia:

- 9.300 kcal/ $m^3S$ , para el caso de gas natural;
- 13.800 kcal/ $m^3S$ , para el caso de aire propanado (mezcla de aire-propano);
- 5.250 kcal/ $m^3S$ , para el caso de aire metanado (mezcla aire-gas natural); y
- 22.400 kcal/ $m^3S$ , para el caso de gas licuado de petróleo en fase gaseosa.

En caso de que la facturación comprenda un tipo de Gas no indicado en el presente artículo, la Empresa Distribuidora deberá presentar a la Superintendencia una propuesta de poder calorífico superior de referencia para su aprobación.

**Artículo 55.-** A efectos de la corrección señalada en el artículo precedente, las Empresas Distribuidoras deberán aplicar, ya sea mediante cálculos, mediante un instrumento electrónico o a través de un Medidor a los que se refiere el Artículo 52.- del presente reglamento, la corrección que considere las diferentes tecnologías del Medidor de la empresa y las condiciones locales en que éstos estén ubicados según la metodología descrita a continuación:

- El valor del volumen del Gas corregido ( $V_{corregido}$ ) se obtendrá multiplicando el volumen entregado de Gas que conste en el Medidor ( $V_{consumo}$ ) por un factor de corrección ( $FC$ ) que corresponderá al producto de los factores de corrección de presión ( $F_p$ ), de temperatura ( $F_T$ ), de compresibilidad ( $F_z$ ) y de poder calorífico superior ( $F_{PC}$ ), de acuerdo a la fórmula siguiente:

$$V_{corregido} (m^3S) = V_{consumo} (m^3) \times FC$$

Donde,

$$FC = F_p \times F_T \times F_z \times F_{PC}$$

Los factores de corrección se determinarán para cada comuna en que la Empresa Distribuidora

presta el servicio, y para cada Presión de Servicio entregada, de acuerdo a las periodicidades de aplicación de los respectivos factores.

- b) El factor de corrección por presión ( $F_p$ ) se obtendrá de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$F_p = \frac{P_{\text{barom}}(\text{kPa}) + P_{\text{man}}(\text{kPa})}{101,325 (\text{kPa})}$$

Donde:

$P_{\text{barom}}(\text{kPa})$ : Presión barométrica o atmosférica determinada a partir de la presión de referencia y la altitud promedio de la comuna respecto al nivel del mar en (kPa).

$P_{\text{man}}(\text{kPa})$ : Presión de Servicio manométrica en (kPa).

El factor  $P_{\text{barom}}(\text{kPa})$  corresponderá a la presión barométrica o atmosférica presente en la Red de Distribución de la comuna respectiva. Para ello se utilizará la ecuación teórica incluida en el documento AGA Report No 7 "Measurement of Natural Gas by Turbine Meters", del año 2006, según la expresión siguiente:

$$P_{\text{barom}}(\text{kPa}) = 101,325 \times (1 - 0,00002256 \times h(m))^{5,2554}$$

Donde:

$h (\text{m})$ : Es la altitud promedio de la respectiva comuna, en metros.

Alternativamente, el parámetro  $P_{\text{barom}}(\text{kPa})$  podrá determinarse como el promedio de las mediciones reales diarias de presión barométrica para los últimos 60 meses, previos al año de aplicación, en la respectiva comuna, informadas por la Dirección Meteorológica de Chile.

- c) El factor de corrección por temperatura ( $F_T$ ) se obtendrá de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$F_T = \frac{(288,15) (\text{K})}{T (\text{K})}$$

Donde:

La temperatura promedio del Gas en Kelvin (K) corresponderá a la temperatura ambiente anual y de aplicación durante todo el año para cada comuna donde se efectúe la distribución de gas, que se obtiene como:

$$T(\text{K}) = \frac{\sum_{i=1}^{60} V_i(\text{consumo})(\text{m}^3)}{\sum_{i=1}^{60} \frac{V_i(\text{consumo})(\text{m}^3)}{T_{i(\text{mes})}(\text{K})}}$$

Donde:

$V_i(\text{consumo})(\text{m}^3)$ : Consumo mensual total registrado en la comuna respectiva en el mes  $i$ .

$T_{i(\text{mes})}(\text{K})$ : La temperatura ambiente absoluta del mes  $i$  respectivo al consumo registrado, según la información publicada por la Dirección Meteorológica de Chile.

$i$ : Mes respectivo. Se considerarán los 60 meses de consumos de la comuna en que se determinará esta temperatura promedio del Gas en Kelvin  $T(\text{K})$ , previos al año de aplicación.

Si en la comuna no hay mediciones de temperatura registradas por la Dirección Meteorológica de Chile, se utilizará el dato de temperatura ambiente de la comuna más cercana donde existan datos representativos.

Si lo anterior no es posible, se podrán utilizar datos de temperatura provistos por otro organismo distinto de la Dirección Meteorológica de Chile, debiendo informar a la Superintendencia.

d) El factor de corrección por compresibilidad ( $F_z$ ) se obtendrá de acuerdo a la metodología que se indica a continuación:

1) En caso de suministro con Presiones de Servicio mayores a 500 kPa, el factor de compresibilidad se determinará utilizando la metodología indicada en la Norma Extranjera AGA No 8 del año 1992 "*Compressibility factors of natural gas and other related hydrocarbon gases*" para cada comuna en donde la empresa preste el Servicio de Gas. El cálculo del factor de compresibilidad se efectuará una vez al año, y se aplicará a todos los procesos de facturación comprendidos en el año.

2) En caso de suministro con Presiones de Servicio menores o iguales a 500 kPa, el valor del factor de compresibilidad será igual a 1.

e) El factor de corrección por poder calorífico ( $F_{PC}$ ) se obtendrá considerando el poder calorífico superior del Gas distribuido representativo del período de facturación, dividido por el poder calorífico de referencia del respectivo Gas distribuido, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$F_{PC} = \frac{PC_{\text{promedio período}} \left( \frac{\text{kcal}}{\text{m}^3 \text{S}} \right)}{PC_{\text{referencia}} \left( \frac{\text{kcal}}{\text{m}^3 \text{S}} \right)}$$

Donde:

**PC<sub>referencia</sub>**: Correspondrá a los valores de referencia del Poder Calorífico Superior señalados en el inciso segundo del Artículo 54.- del presente reglamento.

**PC<sub>promedio período</sub>**: Correspondrá al poder calorífico promedio del Gas entregado representativo del período de facturación, que se determinará mediante: (i) los cromatógrafos o calorímetros que la Empresa Distribuidora tenga instalado en posiciones representativas, y se corregirá para convertirlos en base seca. El promedio aritmético de los registros del día será considerado como el poder calorífico total del Gas para ese día, (ii) el cálculo por análisis fraccionario de muestras registradas en puntos representativos, tomadas mediante muestreadores continuos, o (iii) muestras representativas tomadas en las plantas de almacenamiento a granel de las Empresas Distribuidoras de Gas licuado.

Si las Empresas Distribuidoras cuentan con instrumentos electrónicos o con un Medidor a los que se refiere el Artículo 52.- del presente reglamento que permitan obtener valores precisos de las variables utilizadas en la metodología descrita en el presente artículo, éstos podrán ser utilizados en la corrección que realice el instrumento electrónico o el referido Medidor.

Los registros asociados a la metodología descrita en el presente artículo deberán estar a disposición de la Superintendencia mediante el procedimiento que ésta determine.

**Artículo 56.-** Si por cualquier causa no imputable a la Empresa Distribuidora no pudiere efectuarse la lectura del Medidor, la empresa dejará constancia de esta situación en el registro al que se refiere el Artículo 50.- del presente reglamento, en un lugar visible del inmueble y, además, en la dirección de correo electrónico del Cliente o Consumidor, cuando se disponga de ésta, y podrá facturar estimando dicho consumo e indicando el hecho claramente en la boleta o factura mediante una inscripción destacada con la leyenda "CONSUMO ESTIMADO", especificando la causa que imposibilitó la lectura del Medidor.

Tratándose de facturaciones mensuales, las Empresas Distribuidoras no podrán realizar más de cuatro facturaciones sobre la base de consumos estimados consecutivos, ni más de cuatro facturaciones en base a consumos estimados en un año calendario, correspondientes al mismo Medidor. Para el caso de facturaciones bimestrales no se admitirán más de dos facturaciones sobre





la base de consumos estimados consecutivos, ni más de dos de ellas durante el período de un año calendario, correspondientes al mismo Medidor. En todo caso, las estimaciones de consumo que se realicen durante estados de excepción constitucional, en que no sea posible efectuar la lectura del Medidor, no se contabilizarán para efectos de los límites referidos precedentemente.



Si, de todos modos, por cualquier causa no imputable a la Empresa Distribuidora, la cuarta o segunda lectura del Medidor, según corresponda de acuerdo al inciso anterior, no se hubiera podido realizar, la Empresa Distribuidora deberá suspender el Suministro de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 97.- del presente reglamento.



En consecuencia, con ocasión de la emisión de la tercera factura mensual, o de la primera factura bimestral, sobre la base de consumos estimados, la Empresa Distribuidora deberá comunicar al Consumidor que procederá a la suspensión del Suministro, indicando además los costos asociados a dicha suspensión y respecto a la eventual reposición del servicio, como los medios a su disposición para contactarse con ella. También podrá solicitar al Consumidor, por los canales que la empresa hubiera habilitado, que tome la lectura del Medidor y le envíe dicha información a la empresa.



Tratándose del acuerdo al que se refiere el inciso segundo del Artículo 50.- del presente reglamento, relativo a la lectura del Medidor por parte del Consumidor, y en caso de que la Empresa Distribuidora no pudiere efectuar la lectura cuatrimestral del Medidor, el referido acuerdo de auto-lectura quedará suspendido hasta la lectura efectiva del Medidor por parte de la Empresa Distribuidora, aplicándose en dicho período las disposiciones contenidas en el presente artículo.



**Artículo 57.-** En el caso a que se refiere el artículo precedente, el ajuste del consumo estimado con relación al consumo real se efectuará cuando se obtenga una lectura efectiva del Medidor correspondiente, debiendo la respectiva Empresa Distribuidora abonar o cargar las diferencias que correspondan de acuerdo al procedimiento de reliquidación indicado en los artículos 59.- y 60.- del presente reglamento. En este caso, la estimación del consumo se efectuará de acuerdo al siguiente orden de prelación:

- Utilizando el último consumo no estimado facturado del período inmediatamente anterior; o, a elección de la Empresa Distribuidora, el consumo registrado para el mismo período del año anterior; y
- Utilizando los consumos tipos para Consumidores que se encuentren en la misma categoría y tipo de Servicio de Gas, en el mismo sector de distribución, para el respectivo período de facturación.

Los consumos tipo a los que se refiere el literal b) anterior, deberán ser calculados por la Empresa Distribuidora con la información de categorías, tipos de Servicios de Gas y sectores de distribución correspondientes al año calendario anterior, o aquella que esté disponible en el año calendario en curso, en caso de no contarse con información del año calendario anterior. En caso de que la Empresa Distribuidora no cuente con ninguna información histórica, podrá utilizar información de categoría y tipo de Servicio de Gas similares al consumo a estimar. En todo caso, la metodología de cálculo y el valor obtenido deberán estar a disposición permanente de la Superintendencia.



En caso de estados de excepción constitucional, en que no sea posible efectuar la lectura del Medidor, la Superintendencia podrá instruir a las empresas una metodología de estimación del consumo distinta a la establecida en el presente artículo, así como normas especiales para el procedimiento de auto-lectura.



Para efectos de lo dispuesto en el Artículo 53.- anterior, la fecha asignada a la estimación del consumo será la misma que correspondía a la de lectura del Medidor, según la ruta o calendario de lecturas de la Empresa Distribuidora.



**Artículo 58.-** Durante el tiempo en que se vea afectada la correcta medición de un Medidor, la Empresa Distribuidora dejará una constancia de esta situación en el registro al que se refiere el Artículo 50.- anterior y en un lugar visible del inmueble; asimismo, enviará una comunicación a la dirección de correo electrónico del Cliente o Consumidor, cuando se cuente con ella; y podrá facturar

en el período en que se verifique la incorrecta medición, estimando el consumo de Gas durante dicho período. Dicha circunstancia se indicará claramente en la boleta o factura mediante una inscripción destacada, con la leyenda "CONSUMO ESTIMADO", y con indicación de que éste se realiza por estar afectada la correcta medición del Medidor.

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

- a) Utilizando el registro de cualquier Medidor o medidores de verificación, si estuvieran instalados y registraran el consumo en forma precisa;
- b) Corrigiendo el error, o el porcentaje de error, si pudiera ser confirmado mediante ensayo de calibración del Medidor, o cálculo matemático;
- c) Utilizando el último consumo no estimado facturado del período inmediatamente anterior; o, a elección de la Empresa Distribuidora, el consumo registrado para el mismo período del año anterior;
- d) Utilizando los consumos tipos para Consumidores en la misma categoría y tipo de Servicio de Gas, en el mismo sector de distribución, para el respectivo período de facturación, utilizando la metodología referida en el inciso segundo del artículo precedente.

Si los períodos previos a la identificación de la incorrecta medición del Medidor hubiesen sido facturados sobre la base de consumo estimado de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 56.- anterior; o bien, se presume que el desperfecto del Medidor también afectó las lecturas de dichos períodos, la Empresa Distribuidora deberá calcular los consumos de dichos períodos basada en este mismo procedimiento a efectos de reliquidar los consumos según lo dispuesto en los artículos 59.- y 60.- del presente reglamento.

Todas las estimaciones se considerarán realizadas en la fecha que correspondía la lectura del Medidor según la ruta o calendario de lecturas de la Empresa Distribuidora.

**Artículo 59.-** La Empresa Distribuidora procederá a abonar o cargar, según sea el caso y de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 60.- del presente reglamento, al Cliente o Consumidor las diferencias correspondientes en la facturación, cuando se hayan considerado importes distintos a los que efectivamente correspondan, en los siguientes casos a que se refiere el presente reglamento:

- a) Esté afectada la correcta medición de un Medidor según lo indicado en el Artículo 58.- del presente reglamento, en que se conozca el origen del desperfecto del Medidor y la fecha de su acaecimiento;
- b) Discrepancias en el procedimiento de auto-lectura a que se refiere el Artículo 50.- del presente reglamento;
- c) Ajuste por estimación de consumo señalado en el Artículo 57.- del presente reglamento;
- d) Consumos no facturados en el caso de aquellos actos descritos en el Artículo 98.- del presente reglamento;
- e) Cualquier otro error en el proceso de facturación; o
- f) Inconsistencias en el proceso de facturación producto de caso fortuito o fuerza mayor.

Tratándose de la incorrecta medición señalada en el artículo anterior, sólo procederá el abono al Cliente o Consumidor de las diferencias a favor de éste, salvo que la incorrecta medición sea consecuencia de la acción o acto del Cliente o Consumidor en los términos a que se refiere el Artículo 34.- del presente reglamento.



El abono o cargo se hará mediante una reliquidación que se incluirá en las facturas o boletas de los próximos períodos, según lo dispuesto en el artículo siguiente.

Cuando la reliquidación sea consecuencia de incorrecta 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 efectivos. En los casos en que no sea posible corregir las lecturas o éstas sean inexistentes se utilizará el procedimiento de cálculo de los consumos indicado en el Artículo 57.- del presente reglamento.

**Artículo 60.-** La reliquidación a que se refiere el literal a) del inciso primero del artículo precedente se efectuará para cualquier período previo en que se conozca el origen del desperfecto del Medidor y la fecha de su acaecimiento.



En aquellos casos en que no existan indicios suficientes para determinar el origen del desperfecto del Medidor y la fecha de su acaecimiento y, por lo tanto, el período 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 o comprobación del Medidor; o
- b) Doce meses.



Por su parte, la reliquidación a que se refiere el literal d) del inciso primero del artículo precedente, se realizará por el menor plazo entre el tiempo transcurrido desde el acaecimiento de alguno de los actos descritos en el Artículo 98.- del presente reglamento o 24 meses. Tratándose de la reliquidación asociada a la causal contenida en el literal e) del inciso primero del artículo precedente, un plazo máximo de seis meses en caso de un cargo al Cliente o Consumidor.



El monto reliquidado se calculará aplicando la tarifa o precio vigente, según corresponda en cada período previo a la diferencia entre el consumo corregido según lo dispuesto en el último inciso del Artículo 59.- anterior y el consumo ya facturado en dichos períodos.



El abono al Cliente o Consumidor de los montos reliquidados se imputará a la deuda morosa actualmente exigible y/o a los consumos futuros, de una vez y hasta agotarlos, incluido el interés corriente establecido en el artículo 6 de la Ley N° 18.010 , salvo que el Cliente o Consumidor pida su devolución en efectivo, en reemplazo de su imputación a consumos futuros, a través de los medios físicos o electrónicos que disponga la empresa para la atención comercial de sus Clientes o Consumidores 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 bimestrales, salvo acuerdo entre las partes, y será incluido en las siguientes boletas o facturas, indicando expresamente su carácter de consumo reliquidado.

**Artículo 61.-** Las Empresas Distribuidoras podrán convenir con sus Clientes o Consumidores Servicios de Prepago, en las siguientes dos modalidades: (i) servicio independiente que podrá contemplar la suspensión del Suministro de Gas luego de consumido la totalidad del volumen de Gas acordado o vencido el plazo predeterminado; o (ii) servicio complementario a otro Servicio de Gas contratado por el Cliente o Consumidor.



En todo caso, dichos servicios deberán ser prestados en las condiciones que establece el Artículo 75.- del presente reglamento y las demás condiciones de Calidad del Servicio de Gas establecidas en la Ley y en el presente reglamento durante toda la vigencia del respectivo contrato de Servicio de Gas.



La Empresa Distribuidora deberá disponer de los equipos y sistemas necesarios para la adecuada prestación del Servicio de Prepago de Suministro de Gas, tales como los indicados en el Artículo 52.- anterior.



La facturación del Servicio de Prepago de Suministro de Gas será independiente de los demás consumos de Gas, si los hubiere, y se realizará considerando el precio vigente al momento en que el Consumidor o Cliente realiza el prepago, sin que sea aplicable lo dispuesto en el inciso final del Artículo 53.- del presente reglamento. En todo caso, tratándose del Servicio de Prepago de Suministro de Gas sujeto a suspensión luego de consumido la totalidad del volumen de gas acordado o vencido el plazo predeterminado, no le serán aplicables las disposiciones contenidas en el Artículo 53.- antes indicado.



**Artículo 62.-** El Cliente o Consumidor del Servicio de Prepago que no hubiese utilizado la totalidad del volumen de Gas prepagado dentro del plazo de vigencia del servicio, acumulará el volumen de Gas no consumido por el solo hecho de prepagar un nuevo volumen de Gas, de manera que el nuevo saldo quedará conformado por el volumen de Gas no consumido más el nuevo volumen prepagado. El plazo para prepagar y acumular el volumen de Gas no consumido deberá ser establecido en el respectivo contrato de Servicio de Gas, el que en todo caso no podrá ser inferior a 365 días corridos contados desde la fecha del último prepago.



Tratándose del Servicio de Prepago de Suministro de Gas sujeto a suspensión luego de consumido la totalidad del volumen de gas acordado o vencido el plazo predeterminado, si la Empresa Distribuidora no suspende el Suministro de Gas luego de cumplirse dicha condición o plazo, no podrá cobrar al Cliente o Consumidor el consumo adicional, salvo que se acuerde en el contrato de Servicio de Gas, expresamente, la procedencia de dicho cobro.



**Artículo 63.-** Sin perjuicio de lo señalado en el Artículo 65.- del presente reglamento, y de los requisitos establecidos por la legislación tributaria, la boleta o factura de cobro deberá indicar:

- a) Dirección del inmueble o instalación;
- b) Nombre completo del Cliente o Consumidor, según figure en los registros de la respectiva empresa;
- c) Número o código identificatorio del Cliente o Consumidor;
- d) Número o código del Medidor;
- e) Fechas entre las cuales se midió el consumo de Gas;
- f) Lectura del Medidor, o la estimación de consumo, con indicación de la causa en caso de estimación;
- g) Tipo de Servicio de Gas contratado;
- h) Indicación de la dirección específica en el sitio electrónico de la respectiva empresa, en el que se permita localizar, en cualquier momento, la información relativa al precio o tarifa del Servicio de Gas o Servicios Afines, y el registro de sus modificaciones;
- i) Consumo en metros cúbicos, u otra unidad de medida, autorizada de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 48.- del presente reglamento;
- j) Factor de corrección (FC) indicado en el literal a) del Artículo 55.- del presente reglamento;
- k) Unidades de consumo corregidas y facturadas según el precio o tarifa aplicable al respectivo Servicio de Gas;
- l) Monto facturado por consumo de Gas. Tratándose de Empresas Distribuidoras sujetas a tarificación, deberán especificar en forma separada el cargo por VGISD y por VAD;
- m) Otros cargos asociados al Servicio de Gas, tales como cargo fijo, cargo por facturación, mínimo de



consumo u otros similares;

- n) Los Servicios Afines contratados y prestados y sus cargos correspondientes;
- o) Saldo anterior, cuando lo hubiere, y los intereses correspondientes;
- p) Reliquidación, como saldo a favor o en contra, cuando la hubiere;
- q) Fecha de emisión de la factura o boleta;
- r) Fecha de vencimiento del pago;
- s) El aviso a que se refiere el inciso cuarto del Artículo 53.- del presente reglamento, relativo a nuevo día estimado de lectura, en caso de modificación de ruta o calendario de lectura, en caso de proceder;
- t) Valor total a pagar, en pesos chilenos, con los impuestos que procedan;
- u) Aviso a que se refiere el inciso cuarto del Artículo 10.- del presente reglamento, cuando corresponda;
- v) Monto de la devolución a que se refiere el artículo 31 bis de la Ley;
- w) Monto de las compensaciones a que se refieren los artículos 76.- y 77.- del presente reglamento;
- x) Tratándose de la modalidad de prepago prevista en el literal (ii) del Artículo 61.- precedente, la boleta o factura deberá, además, indicar volumen contratado de prepago, volumen de prepago utilizado a la fecha de la última lectura, volumen de prepago remanente, fecha de término del plazo del referido servicio y facturación asociada indicando el precio aplicado de conformidad a lo dispuesto en el inciso final del Artículo 61.- del presente reglamento.

Las Empresas Distribuidoras deberán emitir las boletas para Clientes o Consumidores del Servicio de Gas Residencial y del Servicio de Gas Comercial, de acuerdo con el formato, estructura y glosario que establezca la Superintendencia, sin perjuicio de contener las menciones indicadas en los literales anteriores.

En el evento que el esquema tarifario de la Empresa Distribuidora establezca Servicios de Gas con diferenciación de precios o tarifas por período estacional, se indicará el cambio de período estacional en la boleta o factura asociada a la última lectura del período estacional correspondiente.

Tratándose del Servicio de Prepago conforme a la modalidad prevista en el literal (i) del Artículo 61.- precedente, no se aplicará lo dispuesto en el presente artículo, a excepción de la inclusión en la boleta o factura de los requisitos que imponga la legislación tributaria vigente.

Tratándose de Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, se aplicará lo dispuesto en el presente artículo, a excepción de lo indicado en los literales d), e), f), j), k), o), p), s) y u) del inciso primero del presente artículo.

**Artículo 64.-** El valor de la factura o boleta de la Empresa Distribuidora y la Distribuidora de Gas Licuado a Granel 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.

**Artículo 65.-** Las Empresas Distribuidoras deberán especificar en la boleta o factura, en forma separada los distintos cargos que tenga el precio o la tarifa, indicando claramente los cargos que corresponden al Servicio de Gas, a Servicios Afines y cualquier otro servicio que preste la Empresa Distribuidora, incluido el Servicio de Prepago de Suministro de Gas complementario a otro Servicio

de Gas contratado por el Cliente o Consumidor.

**Artículo 66.-** Las boletas o facturas deberán ser emitidas por las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, a través de medios físicos o electrónicos, según sea el caso, a elección del Cliente o del Consumidor.

Las boletas o facturas deberán ser entregadas por las empresas en la dirección del inmueble o instalación que recibe el Servicio de Gas, en la dirección de correo electrónico registrada por el Cliente o Consumidor en la empresa respectiva o en la dirección especial convenida como Servicio Afín en el contrato señalado en el Artículo 24.- anterior con el Cliente o Consumidor con un poder simple otorgado por el Cliente. Tratándose de Empresas Distribuidoras, las boletas o facturas deberán ser entregadas con, a lo menos, 15 días corridos de anticipación a la fecha de su vencimiento. En todo caso, las empresas podrán utilizar otros medios para la entrega de la boleta o factura, conforme a las normas tributarias vigentes 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 o Consumidor en los registros de la empresa respectiva. Las empresas deberán, en su caso, corregir sus registros cuando alguna persona objete ser el Cliente o Consumidor del Servicio de Gas recibido en el inmueble o instalación.

**Artículo 67.-** Todas las boletas o facturas serán exigibles y pagaderas a la fecha del vencimiento establecida en ellas. Las empresas deberán implementar en sus oficinas comerciales y, al menos, en sus sitios electrónicos, sistemas de pago. Adicionalmente, deberán implementar medios que faciliten dicha gestión, tales como débito automático, transferencias electrónicas de fondos u otros.

Las Empresas Distribuidoras podrán contratar servicios de terceros para la recaudación del pago de boletas y facturas. Se considerará como fecha de pago de la boleta o factura, a la fecha en que efectivamente el Cliente, Consumidor o un tercero, pagó la cantidad de dinero señalada en la boleta o factura en la empresa contratada para el servicio de recaudación.

**Artículo 68.-** Las Empresas Distribuidoras podrán aplicar, en los casos de mora en el pago de facturas o boletas de los Servicios de Gas y Servicios Afines por ella efectuados, el interés corriente establecido en el artículo 6º de la Ley N° 18.010, o el que a futuro lo reemplace, vigente el día del vencimiento de la obligación respectiva. Dicho interés se aplicará desde el día siguiente al vencimiento de la referida obligación. Lo anterior, no obsta a lo indicado en el inciso final del Artículo 26.- del presente reglamento.

**Artículo 69.-** En caso de que un Consumidor, que no es el Cliente, abandone el inmueble o instalación que recibe Servicio de Gas, dejando consumos y otras obligaciones derivadas del Servicio de Gas y Servicios Afines insoluto, la obligación morosa frente a la Empresa Distribuidora quedará radicada en el inmueble o instalación de propiedad del Cliente, salvo lo indicado en los artículos 17.- y 91.- de este reglamento.

## CAPÍTULO V

### DE LAS ESPECIFICACIONES, SEGURIDAD Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO DE GAS

**Artículo 70.-** Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán suministrar Gas o Gas Licuado, según corresponda, con las especificaciones físicas y químicas referidas a poder calorífico, índice de Wobbe, composición fisicoquímica, contenido de impurezas, odorizantes, entre otras, que cumplan con las normas técnicas y de calidad vigentes. Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán informar a la Superintendencia el poder calorífico del Gas que suministran, de acuerdo al procedimiento que ésta determine, asimismo, deberán ejercer un control permanente del cumplimiento de las especificaciones señaladas en la normativa vigente.

Las Empresas Distribuidoras deberán suministrar el Gas a las Instalaciones Interiores que requieran

una Baja Presión de Servicio, con las Presiones de Servicio y tolerancias que se señalan en la tabla siguiente para cada tipo de Gas, presiones que se entenderán medidas a la salida del Medidor, según la reglamentación vigente sobre la materia. Las Empresas Distribuidoras serán responsables de que se cumplan estas condiciones de presión en forma permanente desde el momento de inicio del Servicio.

GAS LICUADO DE PETRÓLEO EN FASE GASEOSA	Presión Nominal: 2,7 kPa Presión Mínima: 2,2 kPa Presión Máxima : 3,3 kPa
GAS NATURAL	Presión Nominal: 1,8 kPa Presión Mínima: 1,5 kPa Presión Máxima : 2,2 kPa
MEZCLA DE AIRE-PROPANO	Presión Nominal: 1,8 kPa Presión Mínima: 1,4 kPa Presión Máxima : 2,2 kPa
MEZCLA DE AIRE-GAS NATURAL	Presión Nominal: 1,9 kPa Presión Mínima: 1,0 kPa Presión Máxima : 2,8 kPa

Al realizar el control de la Presión de Servicio a una Instalación Interior, se deberá cumplir lo siguiente:

- a) Al regular el consumo en la mínima carga de la potencia instalada, la presión medida no podrá ser superior a la presión máxima de servicio.
- b) Al regular el consumo de la potencia instalada total, la presión medida no podrá ser inferior a la presión mínima de servicio.

En casos especiales, tales como la adaptación de Instalaciones Interiores y Artefactos por cambio en las especificaciones de Suministro de Gas, las empresas deberán adoptar las medidas y cumplir con los requisitos de Presión de Servicio y demás condiciones físicas de entrega del Gas establecidas por la Superintendencia.

Las Empresas Distribuidoras deberán suministrar Gas a las Instalaciones Interiores que requieran una Media o Alta Presión de Servicio, con las Presiones de Servicio, tolerancias y demás condiciones físicas de entrega que expresamente se acuerden entre la empresa y el Cliente o Consumidor, la que, en ningún caso, podrá exceder la presión de diseño de la instalación correspondiente.

Lo dispuesto en el presente artículo será igualmente aplicable a las Distribuidoras de Gas Licuado a Granel respecto del Gas a la salida del Regulador de Servicio, cuando éstas sean operadoras de un Tanque de Almacenamiento y sus accesorios, según la reglamentación vigente sobre la materia.

**Artículo 71.-** Si las Empresas Distribuidoras cambiaren las especificaciones del Suministro de Gas por su propia iniciativa, deberán adaptar por su cuenta a las nuevas condiciones las Instalaciones Interiores y Artefactos a Gas que estuvieren utilizando sus Clientes o Consumidores para hacer uso del suministro; o acordarán con sus Clientes o Consumidores una compensación, tomando en cuenta el estado de uso y servicio que tuvieren las Instalaciones Interiores y Artefactos que entonces estuvieren usando y las otras circunstancias pertinentes. Si no se pusieren de acuerdo, resolverá la cuestión la Superintendencia.

Las Empresas Distribuidoras junto con cumplir las instrucciones que imparta la Superintendencia sobre esta materia, deberán, en todo caso, publicar en su sitio electrónico la circunstancia del cambio de las especificaciones de Suministro de Gas y dar aviso expreso y por escrito al Cliente o Consumidor, con al menos 30 días de anticipación al cambio de las especificaciones del Suministro de Gas, debiendo indicar la referida empresa sobre las eventuales implicancias en las Instalaciones





Interiores del Cliente o Consumidor y en sus Artefactos, además de los derechos dispuestos en este artículo.



En todo caso, las compensaciones que procedan deberán permitir al Cliente o Consumidor mantener sus Instalaciones Interiores y sus Artefactos en similares condiciones operacionales a las originales.

En caso de que los Artefactos no sean adaptables, la Empresa Distribuidora deberá sustituir el Artefacto por otro apto para funcionar con las nuevas especificaciones de suministro, de similares características técnicas al que tenía el Cliente o Consumidor o, en su defecto, entregar una compensación que permita al Cliente o Consumidor adquirir un Artefacto que opere en similares condiciones a las existentes antes del cambio de las especificaciones de Suministro de Gas.

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

**Artículo 72.-** Las Empresas Distribuidoras deberán prestar el Servicio de Gas Firme o No Interrumpible a cada uno de sus Clientes o Consumidores y tener el suministro asegurado para cumplir con dicha obligación.

No obstante, las Empresas Distribuidoras sujetas a chequeo de rentabilidad podrán ofrecer y pactar con sus Clientes o Consumidores con Servicio de Gas Comercial cuyo consumo promedio mensual del año calendario anterior iguale o supere los 100 GJ, y con sus Clientes o Consumidores con Servicio de Gas Industrial, condiciones especiales de seguridad y continuidad en que se realizará el Suministro de Gas, tales como un Servicio de Gas Interrumpible. Asimismo, tratándose de Empresas Distribuidoras sujetas a fijación de tarifas, podrán ofrecer Servicios de Gas con las referidas condiciones especiales de seguridad y continuidad del suministro de Gas a los anteriormente señalados Clientes o Consumidores, de acuerdo a lo que disponga el respectivo decreto tarifario, o bien, cuando correspondan a los servicios distintos a los servicios contenidos en el decreto tarifario respectivo de acuerdo a lo señalado en el inciso final del Artículo 9.- del presente reglamento. Sin embargo, en ningún caso, estas últimas condiciones especiales de suministro de Gas podrán ir en detrimento de la calidad de servicio a los Clientes o Consumidores cuyo servicio tenga el carácter de Firme o No Interrumpible.



Lo dispuesto en el inciso precedente será igualmente aplicable a las Empresas Distribuidoras sujetas a tarificación, respecto de sus Clientes o Consumidores, con un régimen de precio libre.



A efectos de determinar el consumo promedio mensual del año calendario anterior a que se refiere el inciso segundo del presente artículo y otras disposiciones del presente reglamento, se utilizará la misma metodología dispuesta en los incisos cuarto, sexto y séptimo del Artículo 10.- del presente reglamento.



**Artículo 73.-** La seguridad de suministro deberá ser garantizada, en todo momento, por las Empresas Distribuidoras para satisfacer la demanda proyectada de sus Clientes o Consumidores con servicio Firme o No Interrumpible, al menos, para los siguientes veinticuatro meses, tratándose de Empresa Concesionarias, y de doce meses, para Empresas no concesionarias, en los siguientes términos:



a) La Empresa Distribuidora deberá contar con contratos de suministro y transporte Firmes de Gas o Gas Licuado, según corresponda, y/o contratos de almacenamiento y/o instalaciones operativas propias de producción y/o almacenamiento, según corresponda, necesarios para abastecer, al menos, el consumo diario máximo proyectado de sus Consumidores con servicio Firme o No Interrumpible para cada uno de los meses del plazo proyectado; y

b) La Empresa Distribuidora deberá contar con contratos de suministro y transporte Firmes de Gas o Gas Licuado, según corresponda, y/o contratos de almacenamiento y/o instalaciones operativas propias de producción o almacenamiento, según corresponda, necesarios para abastecer al menos el total del consumo proyectado de sus Clientes o Consumidores con servicio Firme o No Interrumpible

para cada uno de los meses del plazo proyectado.

La Empresa Distribuidora deberá mantener a disposición de la Superintendencia los antecedentes que respalden el cumplimiento de las obligaciones anteriores.

Cada vez que se produzca una modificación en los contratos de suministro y transporte Firmes de Gas o Gas Licuado, según corresponda, y/o contratos de almacenamiento y/o modificación de instalaciones propias de producción y/o almacenamiento, que afecte la seguridad de suministro, la Empresa Distribuidora deberá comunicar este hecho a la Superintendencia, por escrito, a más tardar, en un plazo de 15 días, contado desde la suscripción de la modificación del contrato respectivo o desde el inicio de las obras de modificación de la instalación propia, según corresponda, acompañando un certificado extendido por sus proveedores, o una declaración propia, según corresponda, documento en el cual se indiquen los: (i) plazos; (ii) volúmenes; (iii) y las demás condiciones que garanticen el cumplimiento de las obligaciones señaladas en el inciso primero del presente artículo. Cuando la modificación que afecte la seguridad de suministro corresponda a un hecho esencial, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 18.410, regirán los plazos y requisitos que dicha ley dispone.

**Artículo 74.-** Es deber de toda Empresa Distribuidora o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel mantener las instalaciones en buen estado y en condiciones de evitar peligros para las personas o cosas o interrupciones del servicio de conformidad a las normas contenidas en la Ley y en el presente Capítulo.

La Superintendencia podrá instruir a las referidas empresas el cumplimiento de la obligación señalada en el inciso anterior, así como las medidas necesarias para su cumplimiento.

**Artículo 75.-** El estándar de seguridad y calidad de servicio que las Empresas Distribuidoras deben cumplir al suministrar Gas a los Consumidores debe asegurar un suministro continuo y No Interrumpible permanentemente, de manera tal que el suministro sea estable, constante y exento de fallas. Dichas empresas podrán exceptuarse del cumplimiento de tal estándar sólo en aquellos casos autorizados previstos en los artículos 79.- a 86.- del presente reglamento; o cuando se hayan pactado condiciones especiales de suministro de Gas con los Clientes o Consumidores en las condiciones a que se refieren los artículos 71.- y 72.- del presente reglamento; y en las situaciones de suspensión de suministro, señaladas en el Capítulo VI siguiente.

En todo caso, la Empresa Concesionaria sólo podrá levantar sus instalaciones si con ello no se interrumpe el suministro de ninguna Red de Distribución situada dentro de una Zona de Servicio. Sin perjuicio de ello, para abandonar el suministro dentro de una Zona de Servicio se necesitará la autorización del Ministerio, previo informe de la Superintendencia.

**Artículo 76.-** Todo evento o falla originada en las instalaciones de la Red de Distribución que provoque la interrupción o suspensión del Servicio de Gas a Consumidores, no autorizada en conformidad a la Ley o al presente reglamento, que se encuentre fuera de los estándares de Seguridad de Suministro y Calidad de Servicio de Gas vigentes, y que no sea consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, dará lugar a una compensación a los Clientes o Consumidores afectados, de cargo de la respectiva Empresa Distribuidora.

El monto de la compensación corresponderá al equivalente a quince veces el volumen del Gas no suministrado durante la interrupción o suspensión del Servicio de Gas, valorizado a la tarifa o precio vigente, sujeta a valores máximos a compensar, de acuerdo a lo establecido en el siguiente inciso.

Las compensaciones pagadas por una Empresa Distribuidora no podrán superar, por evento, el cinco por ciento de sus ingresos en el año calendario anterior y el monto máximo de la compensación será de veinte mil unidades tributarias anuales. En caso de que una Empresa Distribuidora no registre ingresos durante todo el año calendario anterior en atención a su reciente entrada en operación, el monto máximo de las compensaciones será de dos mil unidades tributarias anuales.

En caso de que el monto de las compensaciones a pagar por una Empresa Distribuidora supere los

montos máximos a compensar por evento, establecidos en el inciso precedente, la cantidad de la compensación a entregar a cada Cliente o Consumidor será reducida proporcionalmente hasta que el monto de las compensaciones que dicha empresa deba pagar alcance el monto máximo de compensación establecido por la Ley y por el presente reglamento.

No procederá el pago de la compensación que regula este artículo en caso de que el Cliente o Consumidor contemple en sus contratos de Servicio de Gas cláusulas especiales relativas a compensaciones por interrupción o suspensión de suministro. No se aplicará esta disposición a los contratos de Servicio de Gas que suscriban Clientes o Consumidores para Servicios de Gas Comercial, cuyo consumo promedio mensual del año calendario anterior no supere los 100 GJ y para el Servicio de Gas Residencial.

La compensación regulada en este artículo se efectuará descontando las cantidades correspondientes en la facturación más próxima o en aquellas que determine la Superintendencia. En caso de que el monto a compensar sea superior a la facturación del Servicio de Gas y Servicios Afines más próxima, el saldo restante será descontado en la facturación posterior y así, sucesivamente, hasta completar el monto de la compensación determinada.

Las compensaciones a que se refiere el presente artículo se abonarán al Consumidor de inmediato, sin perjuicio del derecho de la Empresa Distribuidora de reclamar ante la Superintendencia la improcedencia de su obligación de pago y su monto; y de lo que se resuelva en las impugnaciones judiciales que se pueden interponer, ni de las acciones de repetición contra quienes finalmente resulten responsables; en cuyo caso y de existir diferencias, éstas deberán ser calculadas por la Superintendencia, la que instruirá el reintegro o devoluciones que correspondan.

Lo señalado en el presente artículo no obsta la facultad de la Superintendencia de compelir a la Empresa Distribuidora a reponer el Servicio de Gas, de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley o en el presente reglamento, y de aplicar las sanciones que correspondan, en caso de interrupción o suspensión del Servicio de Gas a que se refiere el inciso primero.

**Artículo 77.-** Para la determinación de la compensación a que se refiere el artículo anterior, la Empresa Distribuidora deberá considerar la metodología que a continuación se establece.

La tarifa o precio a utilizar para la valorización de la compensación, corresponderá a la vigente al momento del inicio de la interrupción o suspensión del Servicio de Gas. Tratándose del Servicio de Prepago, corresponderá al precio vigente al momento en que el Consumidor realizó el último prepago.

Se considerará como volumen de Gas no suministrado, para cada Consumidor afectado durante la interrupción o suspensión del Servicio de Gas, al consumo de Gas facturado en el período inmediatamente anterior al momento en que ocurre la interrupción o suspensión del Suministro de Gas, multiplicado por el cociente resultante entre el tiempo de duración de la interrupción o suspensión y el período de tiempo que abarca la facturación anterior, medido en horas, redondeado a dos decimales. En caso de que la Empresa Distribuidora no contare con historial de registros de consumos facturados, el cálculo antes señalado se basará en los datos de consumos tipo para Consumidores referido en el Artículo 57.- del presente reglamento.

El tiempo de duración de la interrupción o suspensión se determinará como la diferencia entre el término e inicio de la interrupción o suspensión del Suministro de Gas, medido en horas y redondeado a dos decimales. Para estos efectos, se considerará como el inicio de la interrupción o suspensión del suministro: (i) cuando la entrega del Gas al Consumidor no cumpla con las especificaciones de calidad del Gas y/o condiciones de Presión de Servicio establecidas en el Artículo 70 del presente reglamento; (ii) cuando la Empresa Distribuidora interrumpe el Suministro de Gas; o (iii) en la primera fecha y hora en que la empresa toma conocimiento de la interrupción, donde dicho conocimiento podrá corresponder a la comunicación que realice el Consumidor de la interrupción, presencialmente, vía teléfono, correo electrónico o mediante los demás canales de comunicación de que disponga la empresa, que se encuentra sin Suministro de Gas. Como término de la interrupción se considerará la fecha y hora en que la Empresa Distribuidora reponga el Suministro de Gas al



Consumidor; o, si éste no está presente al momento de la reposición, la fecha y hora mencionada en el aviso señalado en el inciso primero del Artículo 82.- del presente reglamento. En caso de que la interrupción o suspensión sea computada desde que un Consumidor comunique a la Empresa Distribuidora que se encuentra sin Suministro de Gas, dicho cómputo se iniciará desde la primera comunicación que realice cualquiera de los Consumidores afectados por la misma interrupción o suspensión.

Toda la información indicada en el inciso anterior deberá ser registrada por las Empresas Distribuidoras, según corresponda, y estar a disposición de la Superintendencia.

**Artículo 78.-** Sin perjuicio de los plazos establecidos en el Artículo 23.- del presente Reglamento, las Empresas Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán mantener adecuados sistemas de atención comercial a sus Consumidores, incluyendo, al menos, el establecimiento de plazos máximos en los que se obligará a recargar el Suministro de Gas al Consumidor, contados desde que éste lo solicita por cualquiera de los medios habilitados por la respectiva empresa.

Los referidos plazos máximos que establezca libremente cada Distribuidora de Gas Licuado a Granel deberán determinar sectores de distribución en los cuales los plazos de Suministro de Gas a Consumidores con Servicio de Gas Residencial y Servicio de Gas Comercial con consumos promedio mensuales menores a 100 GJ, con ubicación y otras condiciones de servicio de similares características, sean los mismos, de tal forma que no se produzca discriminación entre ellos. Dichos sectores de distribución no deberán comprender un espacio territorial de tamaño inferior al de una comuna, salvo casos debidamente justificados en razón de su dispersión geográfica.

Cada vez que una Distribuidora de Gas Licuado a Granel modifique el plazo máximo de Suministro de Gas a los Consumidores a que se refiere el presente artículo, deberá informarlo a la Superintendencia con al menos un día de anticipación a la entrada en vigencia del nuevo plazo junto con publicar dicho cambio en su sitio electrónico. Con todo, las empresas deberán establecer en el contrato a que se refiere el Artículo 24.- del presente reglamento el plazo máximo de Suministro de Gas aplicable a cada Consumidor, junto con las multas y garantías que las partes pacten en el contrato de Servicio de Gas, en torno al plazo de entrega del Gas Licuado a granel.

La Distribuidora de Gas Licuado a Granel deberá disponer de medios de comunicación adecuados para que sus Consumidores realicen sus solicitudes de Suministro de Gas, pudiéndose realizar personalmente, por medio electrónico o telefónico, en que conste fehacientemente la voluntad del solicitante. Recibida la referida solicitud la empresa deberá entregar al Consumidor un comprobante de recepción, con indicación expresa del plazo en que se realizará la entrega del Gas Licuado a granel en el domicilio indicado por el Consumidor, y que permita el registro fehaciente del plazo de entrega comprometido, plazo que en ningún caso podrá exceder los plazos máximos referidos en los incisos precedentes. A efectos del registro a que se refiere el Artículo 88.- del presente reglamento, se entenderá que existe retraso en la entrega del gas a contar del vencimiento del plazo indicado por la empresa al momento de la solicitud de Gas Licuado a granel.

En caso de que la Distribuidora de Gas Licuado a Granel contare con dispositivos de telemetría que le permitan monitorear el volumen de Gas Licuado en los Tanques de Almacenamiento de sus Consumidores, ésta deberá comunicarse con el respectivo Consumidor en cuanto dichos dispositivos alerten de un nivel mínimo de volumen previamente establecido, indicándole el volumen de Gas Licuado remanente y la oferta para que realice una nueva solicitud de Suministro de Gas. En todo caso, dicha solicitud y sus plazos de entrega deberán cumplir con las disposiciones del presente artículo.

**Artículo 79.-** Las Empresas Distribuidoras podrán interrumpir el Suministro 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 de Gas a otros Clientes o Consumidores. Sin embargo, las referidas empresas deberán limitar dichas interrupciones a las estrictamente necesarias, debiendo, a su vez, minimizar el número de Consumidores afectados; y realizar dichas interrupciones en horarios en que se vean afectados la menor cantidad de Consumidores.



Las interrupciones programadas deberán ser publicadas por la Empresa Distribuidora en su sitio electrónico junto con la correspondiente comunicación, la que se materializará mediante un aviso colocado en un lugar visible del inmueble o Instalación de Gas afectado por la interrupción, por el envío de un correo electrónico a la dirección de los Consumidores afectados y mediante los demás canales de comunicación que disponga la referida empresa, con una anticipación no inferior a 2 días ni superior a 5 días a la interrupción del suministro. Asimismo, la referida interrupción deberá ser informada a la Superintendencia de acuerdo al procedimiento que ésta determine.

La comunicación antes indicada deberá, a lo menos, contener la siguiente información:

- a) El día y hora de la interrupción del Suministro de Gas;
- b) El día y hora estimados de la reposición del Suministro de Gas;
- c) Las instrucciones de seguridad que debe seguir el Consumidor durante la interrupción;
- d) La necesidad que el Consumidor u otra persona adulta se encuentre presente al momento de la reposición del Suministro de Gas para verificar el cierre de todas las válvulas de Gas de su Instalación Interior, incluyendo los Artefactos;
- e) El hecho que el Suministro de Gas permanecerá suspendido si no se encuentra presente alguna de las personas indicadas en el literal anterior al momento de la reposición; y
- f) El teléfono de contacto y los demás canales de comunicación que disponga la empresa para la atención a Clientes y Consumidores, en caso de emergencias durante la ejecución de los trabajos y/o reposición del Suministro de Gas.

En todo caso, concluida la interrupción programada se aplicarán las disposiciones contenidas en el Artículo 82.- del presente reglamento.

Lo señalado anteriormente será igualmente aplicable a las Distribuidoras de Gas Licuado Granel en los casos de indisponibilidad programada de los Tanques de Almacenamiento.

**Artículo 80.-** Las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel podrán interrumpir el Suministro de Gas en casos de eventos no programados, tales como Emergencias u otros eventos que afecten las Instalaciones de Gas necesarias para prestar el Suministro de Gas. En todo caso, la interrupción del Suministro de Gas se efectuará aislando el foco de riesgo de la Emergencia o evento respectivo, minimizando el número de Consumidores afectados, extendiéndose únicamente por el lapso necesario para remediar la Emergencia o el evento respectivo que generó la interrupción no programada.

Toda interrupción de suministro originada por un evento no programado, deberá ser notificada de inmediato por la respectiva empresa a la Superintendencia. Adicionalmente, la empresa deberá informar las medidas a adoptar para solucionar la interrupción del suministro y el estado de avance de las mismas, de acuerdo al procedimiento que la Superintendencia determine al efecto.

La Superintendencia podrá realizar la investigación correspondiente para determinar si la falta de continuidad o interrupción del suministro se debe a un evento de caso fortuito o fuerza mayor; o es de responsabilidad de la empresa, para efectos de determinar la responsabilidad administrativa y compensaciones que correspondan de acuerdo a la normativa vigente.

**Artículo 81.-** Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán disponer de un sistema de control de Emergencias, el cual deberá contener un plan y procedimientos para el tratamiento de ellas, en que se detallen las acciones a seguir para su control, mitigación y superación. Asimismo, las referidas empresas deberán contar con personal suficiente y competente, así como canales de comunicación, por vía telefónica y electrónica, que estén operativos las 24 horas del día y que permitan interacción con quien se comunica.



En caso de Emergencia, las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, deberán concurrir al lugar del evento y realizar las acciones de mitigación del riesgo para el control de la Emergencia, en un lapso máximo de 90 minutos desde que toma conocimiento de la situación. El personal del equipo de reparaciones deberá constituirse en el lugar en un plazo máximo de 180 minutos contados desde que está controlada la emergencia, en caso de ser necesario.

Las acciones de mitigación del riesgo para el control de la Emergencia deberán considerar, al menos, las siguientes acciones, según corresponda: (i) aislar el foco de peligro; (ii) evacuar personas; (iii) acordonar sector; (iv) detener la fuga de Gas; (v) verificar los riesgos de inflamación y/o explosión; (vi) verificar las fuentes de ignición; y (vii) ventilación del lugar afectado. En caso de que corresponda, la respectiva empresa deberá solicitar diligentemente a las autoridades competentes y/o titular de la respectiva Instalación de Gas, el auxilio en las referidas acciones de mitigación, entre ellas y a modo ejemplar: evacuar personas, acordonar el sector y ventilación del lugar afectado.

La Empresa Distribuidora o la Distribuidora de Gas Licuado a Granel frente a una Emergencia que involucre un accidente no deberá retirar ninguna especie del lugar afectado por la Emergencia, a menos que a juicio de sus técnicos o del Cuerpo de Bomberos o Carabineros de Chile, la permanencia de las especies revista peligro para las personas o cosas o haya posibilidad de que éstas sean sustraídas por terceros.

En caso de retiro de especies por alguno de los motivos señalados, las Empresas Distribuidoras y las Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, deberán identificar dichas especies, levantando un acta firmada por un funcionario de ella y el responsable del retiro, enviando dicha acta a la Superintendencia y a quien ésta determine, dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia de la Emergencia.

Toda acción ejecutada en cumplimiento de la obligación de control y atención de las Emergencias será de cargo exclusivo de la respectiva empresa, salvo cuando demuestre que el origen sea por culpa o dolo del Consumidor, Cliente o de terceros.

**Artículo 82.-** Concluido el evento no programado que originó la interrupción, las Empresas Distribuidoras deberán reponer de inmediato el Suministro de Gas sólo una vez que tengan la plena seguridad que cada Consumidor afectado por la interrupción esté en conocimiento que el Suministro de Gas será restablecido, debiendo advertir a dichos Consumidores que todas las válvulas de su Instalación Interior, incluyendo los Artefactos, deberán estar cerradas antes de reponer el Suministro de Gas. Si algún Consumidor no se encontraré en el inmueble o presente en la instalación que recibe suministro, se le mantendrá suspendido el Suministro de Gas, procediendo la empresa a dejarle un aviso por escrito, en lugar visible, con mención de la fecha y hora en que se estampa el referido aviso, e indicando el medio de comunicación con la empresa, a efectos de que ésta efectúe la reposición del Suministro de Gas; debiendo, adicionalmente, comunicarse con el respectivo Consumidor a su dirección de correo electrónico u otros medios de comunicación de que disponga con el Consumidor. La empresa tendrá un plazo máximo de 3 horas para reponer el suministro, contadas desde que el Consumidor afectado lo solicite.

La Empresa Distribuidora que cuente con medios tecnológicos para reponer el suministro de forma remota en las mismas condiciones de seguridad indicadas en el inciso precedente, tales como los indicados en el Artículo 52.- del presente reglamento, deberá reponer el suministro, en forma inmediata, una vez concluida la Emergencia. No obstante, para la reposición del Suministro de Gas, las Empresas Distribuidoras deberán contar con los medios tecnológicos necesarios para asegurarse que una persona adulta se encuentra en las Instalaciones de Gas o inmueble que recibe el Servicio de Gas para que habilite el flujo de gas a la Instalación Interior, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 52.- del presente reglamento.

Tratándose empresas Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, concluida la indisponibilidad no programada de los Tanques de Almacenamiento, éstas deberán reponer el Suministro de Gas en las mismas condiciones referidas en el presente artículo respecto del Consumidor de que se trate.



Todos los costos de interrupción y reposición de suministro serán de cargo de la empresa, sin que pueda cobrarlos como un Servicio Afín.

**Artículo 83.-** Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán elaborar un informe que fundadamente determine las causas que originaron la interrupción del Suministro de Gas o indisponibilidad del Tanque de Almacenamiento no programada, según corresponda, considerando la normativa vigente. Dicho informe deberá ser enviado a la Superintendencia, en el plazo máximo de treinta días siguientes al evento.

La Superintendencia establecerá indicadores que permitan medir el desempeño de las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel frente a Emergencias. Las referidas empresas deberán informar anualmente a la Superintendencia el desempeño a través de los referidos indicadores, mediante el procedimiento que ésta determine, junto con publicarlos en sus respectivos sitios electrónicos.

**Artículo 84.-** Sin perjuicio de lo establecido en el artículo decimosexto y decimoséptimo del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 1978, del Ministerio de Minería, que deroga decreto N° 20, de 1964, y lo reemplaza por las disposiciones que indica, en casos sobrevinientes de amenazas al abastecimiento de Gas para las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, éstas deberán comunicar dicha situación al Ministerio, a través de los canales establecidos al efecto. En la referida comunicación, las empresas deberán informar si resulta necesaria una restricción o interrupción del suministro, por tipo de Servicio de Gas, como resultado de la aplicación del artículo siguiente. Esta comunicación deberá realizarse con una anterioridad tal que permita al Ministerio, la evaluación de posibles escenarios de suministro a los Consumidores de la respectiva empresa.

En todo caso, las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, deberán adoptar las medidas conducentes y necesarias para manejar, controlar, disminuir o superar la situación que amenaza su abastecimiento de Gas y, principalmente, para asegurar el suministro a hospitales, cárceles y Consumidores de Servicio de Gas Residencial y Servicio de Gas Comercial, cuyo consumo promedio mensual del año calendario anterior no supere los 100 GJ.

**Artículo 85.-** Las Empresas Distribuidoras podrá restringir o interrumpir el Suministro de Gas a cualquier Consumidor, independientemente de las condiciones especiales del respectivo Servicio de Gas; en caso de un evento de indisponibilidad grave de Gas, originado en sus instalaciones propias de Gas; o por una contingencia en los sistemas de producción, almacenamiento y/o transporte que la abastecen; o por cualquier causa que signifique una disponibilidad de Gas menor a los requerimientos de sus Consumidores con Servicios de Gas Firmes. En caso de que el evento de indisponibilidad grave de Gas ocurra en sus instalaciones propias, la empresa deberá seguir las normas sobre retiro de especies señaladas en el Artículo 81.- del presente reglamento.

La restricción o interrupción antes señalada se aplicará sólo si a juicio de la empresa tal acción evitase o disminuyese los perjuicios provocados por el evento de indisponibilidad grave de Gas y deberá ser notificada de inmediato, y por escrito, a la Superintendencia, mediante los canales de que ésta disponga al efecto, debiendo además entregar un informe detallando los hechos y las causas de la indisponibilidad grave de Gas, dentro de los tres días desde ocurrido el evento. La Superintendencia podrá realizar la investigación correspondiente para determinar si la falla en la Continuidad de Suministro se debe a un evento de caso fortuito o fuerza mayor o es de responsabilidad de la empresa.

**Artículo 86.-** Si en un evento de indisponibilidad grave de Gas, a que se refiere el artículo precedente, la Empresa Distribuidora determina que resulta necesaria una restricción o interrupción del Suministro de Gas, deberá dar aviso a los Consumidores afectados, en forma directa, mediante los medios de comunicación que disponga con ellos, así como a través de medios de comunicación masiva. La implementación de las restricciones o interrupciones en el Suministro de Gas se efectuará en el siguiente orden de prelación:

- a) El Servicio de Gas a Clientes o Consumidores que tengan la condición de Interrumpible, de acuerdo a la prioridad de la subcategoría de servicio que se haya establecido en el contrato

respectivo.



- b) El Servicio de Gas Comercial, cuyo consumo promedio mensual que iguale o supere los 100 GJ y el Servicio de Gas Industrial que tengan la condición de Firme en el momento que ocurre el evento.
- c) El Servicio de Gas Residencial y Comercial, cuyo consumo no supere los 100 GJ, hospitales y cárceles, independiente de su nivel de consumo, debiendo causar el menor perjuicio posible, considerando que la interrupción y reposición masiva de estos Servicios de Gas implica riesgo para las personas o cosas como consecuencia de la finalidad del uso de Gas, el número de Consumidores potencialmente afectados y su dispersión geográfica.

La Empresa Distribuidora deberá mantener permanentemente actualizadas; y a disposición de la Superintendencia, y de cualquier Cliente o Consumidor que lo solicite; las tablas de interrupción del Suministro de Gas de los Clientes o Consumidores Interrumpibles de acuerdo al orden de prioridad de su servicio. La información antes referida deberá indicar, además, la metodología para interrumpir o restringir el Suministro de Gas a los Clientes o Consumidores en iguales condiciones de Servicio en estos casos excepcionales, sin especificar orden de prioridad de Clientes o Consumidores específicos.



En todo caso, concluida la interrupción se aplicarán las mismas disposiciones para la reposición del suministro, contenidas en el Artículo 82.- del presente reglamento.



Sin perjuicio del orden de prioridad general para la interrupción del suministro establecido en el inciso primero del presente artículo, 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 87.-** La Superintendencia podrá instruir a las Empresas Distribuidoras y a las Distribuidoras de Gas Licuado a Granel para que den cumplimiento de las obligaciones señaladas en los artículos anteriores, según corresponda, así como las medidas necesarias para su cumplimiento.

**Artículo 88.-** Las Empresas Distribuidoras de Gas y las Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, deberán llevar un registro con todas las interrupciones de suministro a sus Clientes o Consumidores, indisponibilidad de sus Tanques de Almacenamiento o retraso en el Suministro de Gas Licuado a Granel, según corresponda, independientemente de la causa que las origine. Para cada interrupción, indisponibilidad o retraso producido, el registro deberá consignar: (i) fecha de la interrupción, indisponibilidad o retraso; (ii) duración de la interrupción, indisponibilidad o retraso para cada Consumidor afectado; (iii) número e identificación de los Clientes o Consumidores afectados (iv) área afectada; y (v) la causa de la interrupción, indisponibilidad o retraso.

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, de acuerdo a la normativa vigente.

La Superintendencia elaborará con una periodicidad al menos anual un informe público con información estadística comparativa de interrupciones e indisponibilidades de cada empresa, por sector de distribución o comuna.



## CAPÍTULO VI

### DE LA SUSPENSIÓN DE SUMINISTRO DE GAS



**Artículo 89.-** Las Empresas Distribuidoras podrán suspender el Suministro de Gas en caso de falta de pago de dos boletas o facturas consecutivas de consumo de Gas, bajo la sola condición de haber transcurrido quince días desde la fecha de vencimiento de la segunda boleta o factura.

El pago de los Servicios Afines, o de cualquier otro servicio que preste la Empresa Distribuidora que hayan sido incluidos en la boleta o factura, será independiente al pago del Servicio de Gas; y su falta de pago no autorizará a la Empresa Distribuidora para suspender el Suministro de Gas, sin perjuicio que ésta y el Cliente o Consumidor acuerden previamente, por escrito, la procedencia de la suspensión del Suministro de Gas en caso de falta de pago de prestaciones vinculadas con el consumo de Gas antes indicadas. En todo caso, la Empresa Distribuidora en todo momento deberá permitir el pago del Servicio de Gas.

Las Empresas Distribuidoras podrán ofrecer a sus Clientes o Consumidores el cobro de los Servicios Afines o de cualquier otro servicio en cuotas mensuales, determinando el valor de cada cuota al aplicar una tasa que no podrá ser superior a la tasa de interés corriente definido en el artículo 6º de la Ley N° 18.010, o aquel que lo reemplace, vigente al día del cálculo de las cuotas respectivas.

La Empresa Distribuidora deberá notificar de forma expresa la inminente suspensión del Suministro de Gas en la correspondiente boleta o factura, donde además se indicará los valores vigentes de las distintas modalidades de corte y reposición de servicio, los medios disponibles para el pago a que se refiere el Artículo 67.- del presente reglamento y el deber de la respectiva empresa de reponer el suministro suspendido, en un plazo de 24 horas o de quince minutos, de acuerdo a lo señalado en el Artículo 95.- del presente reglamento.

**Artículo 90.-** Los Clientes y Consumidores podrán reclamar a la Superintendencia de la notificación de suspensión en casos indebidos o no justificados, o evitar la misma realizando el pago de la suma cobrada en los lugares o mediante los mecanismos que se establecen en el inciso primero del Artículo 67.- del presente reglamento. Tanto los Clientes y Consumidores, así como las Empresas Distribuidoras, están obligados a acatar las resoluciones que en estos casos adopte la Superintendencia, sin perjuicio del derecho de reclamar ante la justicia ordinaria. Las normas y plazos bajo los cuales la Superintendencia deberá resolver estos reclamos serán las establecidas en el Capítulo X del presente reglamento.

**Artículo 91.-** Si las Empresas Distribuidoras no suspendieran el Suministro de Gas en el plazo al que se refiere el inciso primero del Artículo 89.- anterior, las obligaciones derivadas del Servicio de Gas y de los Servicios Afines 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, la que debe ser otorgada una vez ocurrida la condición que habilita la suspensión de suministro de gas.

**Artículo 92.-** En el caso del Servicio de Prepago, que no sea complementario a otro Servicio de Gas, la Empresa Distribuidora podrá suspender el Suministro de Gas una vez que se haya consumido la totalidad del volumen de Gas acordado en el Servicio de Prepago o vencido el plazo predeterminado.

**Artículo 93.-** Las Empresas Distribuidoras podrán ejecutar las acciones tendientes a suspender el Suministro de Gas por la causal referida en el Artículo 89.- anterior, de lunes a sábado, exceptuando los feriados, entre las 8 y 21 horas, debiendo cortar el flujo de Gas directamente en la Válvula de Servicio y tomando las providencias para que éste no pueda ser restablecido por terceros ajenos a ella.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que las Empresas Distribuidoras contaren con medios tecnológicos, tales como los indicados en el Artículo 52.- del presente reglamento, que les permitan suspender el Suministro de Gas de forma remota, podrán suspender el Suministro de Gas, o el Servicio de Prepago, según corresponda, sin limitación de días u horario.

En caso que las Empresas Distribuidoras no contaren con medios tecnológicos para realizar el corte del Suministro de Gas en forma remota y el Cliente o Consumidor no se encontrare presente al momento del corte y no se tuviere acceso a la Válvula de Servicio, la empresa dejará una comunicación escrita de la visita en un lugar visible y comunicará a la dirección de correo electrónico del Cliente o Consumidor, cuando se disponga de ésta, informando la fecha en que ella concurrirá

nuevamente para proceder a cortar el Suministro de Gas, señalando además que en caso de repetirse la ausencia del Consumidor o Cliente, se procederá al corte mediante el procedimiento indicado en el inciso siguiente.

Finalmente, si las Empresas Distribuidoras no contaren con medios tecnológicos para realizar el corte del Suministro de Gas en forma remota y el Cliente o Consumidor negare el acceso a la Válvula de Servicio, el corte podrá realizarse desconectando la instalación desde la Acometida, incluyendo la desconexión desde cualquier Válvula de Acometida y sin la limitación de días y horario mencionada en el inciso primero. Lo anterior solo podrá realizarse cuando la Empresa Distribuidora haya efectuado las acciones concretas y necesarias con el fin de contactar al Cliente o Consumidor para realizar el corte del Suministro de Gas desde la Válvula de Servicio de acuerdo con lo indicado en el inciso anterior.

**Artículo 94.-** Durante el período en que el Suministro de Gas esté suspendido, serán de cargo del Cliente o Consumidor, según corresponda, todas las obligaciones derivadas del Servicio de Gas y de los Servicios Afines, de acuerdo con el tipo de tarifa o precio que tenga vigente la empresa de acuerdo a la Ley. Los demás cobros autorizados expresamente por el Cliente o Consumidor serán de cargo de quien corresponda.

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

**Artículo 95.-** Las Empresas Distribuidoras deberán restablecer la prestación del Suministro de Gas dentro de las 24 horas de haberse efectuado el pago de los Servicios de Gas adeudados, o de haber suscrito un convenio de pago con el Cliente o Consumidor, según corresponda. En todo caso, la reposición del Suministro de Gas solo podrá ser efectuada en presencia de una persona adulta; y en caso de ausencia de ella la empresa deberá coordinar con el Cliente o Consumidor una nueva fecha y hora para la reposición del Suministro de Gas.

En caso de las Empresas Distribuidoras que cuenten con medios tecnológicos para reponer el Suministro de Gas de forma remota, tales como los indicados en el Artículo 52.- del presente reglamento, deberán reponer el Suministro de Gas en el plazo de quince minutos, contados desde el pago de los servicios adeudados, desde la suscripción de un convenio de pago con el Cliente o Consumidor o desde realizado un nuevo prepago, en caso de los Servicios de Prepago. No obstante lo anterior, para la reposición del Suministro de Gas, las Empresas Distribuidoras deberán contar con los medios tecnológicos necesarios para asegurarse que una persona adulta se encuentre en las Instalaciones de Gas o en el inmueble que recibe el Servicio de Gas a efectos de habilitar el flujo de Gas a la Instalación Interior, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 52.- del presente reglamento.

En caso de que la Empresa Distribuidora haya efectuado el corte del Suministro de Gas, a pesar que el Cliente o Consumidor haya realizado el pago antes de haberse verificado las condiciones aludidas en el inciso primero del Artículo 89.- del presente reglamento, la empresa deberá reponer el Suministro de Gas en un plazo de tres horas, o quince minutos en el caso de los medidores señalados en el Artículo 52 del presente reglamento, desde que el Cliente o Consumidor acredite ante la referida empresa, de forma presencial o electrónica, que ha procedido al pago, no pudiendo en este caso la empresa cobrar el Servicio Afín de corte y reposición. Lo anterior, es sin perjuicio del derecho del Cliente o Consumidor de reclamar ante la Superintendencia por la suspensión injustificada.

**Artículo 96.-** La suspensión del servicio de gas no se aplicará al consumo de hospitales y cárceles, sin perjuicio de la acción ejecutiva que la Empresa Distribuidora podrá instaurar con la sola presentación de una declaración jurada ante Notario, en la cual se indique que existen dos o más mensualidades insolutas. Tal declaración constituirá el título ejecutivo de dicha acción.

**Artículo 97.-** Las Empresas Distribuidoras podrán suspender el Suministro de Gas en caso de que detecten algún acto de aquellos descritos en el Artículo 98.- del presente reglamento, que tienda a alterar, sin su consentimiento, el uso a que se destine el Gas suministrado de acuerdo a la categoría del Servicio de Gas a que se refiere el Artículo 12.- del presente reglamento o las condiciones del

Servicio de Gas o el funcionamiento de los Medidores o la medida exacta de los consumos de Gas.

En caso de que una Empresa Distribuidora detectare la existencia de un acto de aquellos descritos en el Artículo 98.- del presente reglamento, y decidiera suspender el Suministro de Gas, la Empresa Distribuidora procederá a cortar del flujo de Gas directamente desde la Válvula de Servicio o remotamente en caso que la empresa cuente con medios tecnológicos para ello, tales como los indicados en el Artículo 52.- del presente reglamento, debiendo tomar las providencias necesarias para que el Suministro de Gas no pueda ser restablecido por terceros ajenos a la empresa, y debiendo informar de la suspensión del Suministro de Gas a la Superintendencia, de acuerdo al procedimiento que ésta establezca. Si la Empresa Distribuidora no cuenta con medios tecnológicos para realizar el corte de forma remota y el Cliente o Consumidor negare el acceso a la Válvula de Servicio, o no se encuentra presente para permitir el acceso, el corte podrá realizarse mediante el procedimiento establecido en el inciso final del Artículo 93.- del presente reglamento.

El Cliente o Consumidor podrá reclamar de la suspensión del Suministro de Gas a la Superintendencia, la que podrá disponer la reposición del Suministro de Gas, sin perjuicio de lo que resuelva, en definitiva, una vez efectuada la investigación de los actos descritos en el Artículo 98.- del presente reglamento informados por la empresa a la Superintendencia. En los casos que haya reclamo ante la Superintendencia, la empresa sólo podrá cobrar los consumos no facturados una vez que la Superintendencia haya resuelto.

**Artículo 98.-** A efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, las Empresas Distribuidoras podrán suspender el Suministro de Gas en caso que detecten alguno de los actos que se señalan a continuación:

- a) Instalación de tuberías que permitan consumir Gas directamente sin que éste pase por el Medidor;
- b) Alimentación a una Instalación Interior que tenga el Suministro de Gas suspendido, o que aún no haya sido puesta en servicio por la Empresa Distribuidora, desde otra instalación que cuente con Medidor, aunque los consumos sean totalmente registrados por este último;
- c) Alimentación de una Instalación Interior a otra, ambas con Medidor;
- d) Reposición, sin intervención de la Empresa Distribuidora, de un Suministro de Gas que ha sido suspendido por no pago o suspendido o interrumpido por cualquier otra causa autorizada por la Ley o el presente reglamento;
- e) Cualquier intervención en el Medidor que altere la correcta medición, comunicación remota o que impida el correcto funcionamiento de él;
- f) Uso o giro del Servicio de Gas en condiciones distintas a las contratadas;
- g) Encerrar los Medidores u ocultarlos en cualquier forma que impida o dificulte su acceso o lectura o comunicación remota; y
- h) Cualquiera otra acción que tienda a alterar el uso a que se destine el Gas suministrado de acuerdo a la categoría del Servicio de Gas a que se refiere el Artículo 12.- del presente reglamento, o las condiciones del servicio, o el funcionamiento de los Medidores o la medida exacta de los consumos.

**Artículo 99.-** Durante el período en que el Suministro de Gas esté suspendido por alguno de los actos descritos en el Artículo 98.- del presente reglamento, serán de cargo del Cliente o Consumidor, según corresponda, todas las obligaciones derivadas del Servicio de Gas y de los Servicios Afines, de acuerdo con el tipo de tarifa o precio que tenga vigente la empresa para el Servicio de Gas contratado. Los demás cobros autorizados expresamente por el Cliente o Consumidor serán de cargo de quien los haya autorizado.

Las Empresas Distribuidoras tendrán derecho a cobrar consumos no facturados si los hubiere, los costos de corte y de reposición y los costos por reparaciones, modificaciones u otros trabajos que deban hacer para dejar el servicio en las condiciones exigidas por la normativa vigente, sin perjuicio de las acciones judiciales que procedan.

Si se han realizado reparaciones, modificaciones u otros trabajos necesarios para dejar el servicio en las condiciones exigidas por la normativa vigente, las Empresas Distribuidoras deberán restablecer el Suministro de Gas dentro de un plazo de 24 horas desde que ello sea acreditado. En todo caso, la reposición del Suministro de Gas solo podrá ser efectuada en presencia de una persona adulta y en caso de ausencia de ésta, la empresa deberá coordinar con el Cliente o Consumidor una nueva fecha y hora para la reposición del Suministro de Gas. Con todo, si las Empresas Distribuidoras contaren con medios tecnológicos para la reposición del Suministro de Gas se aplicará la disposición contenida en el inciso segundo del Artículo 95.- anterior, considerando el plazo de quince minutos desde la acreditación antes referida.



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

Los consumos no facturados se cobrarán de acuerdo al procedimiento de estimación y reliquidación establecido entre los artículos 58.- a 60.- del presente reglamento.

**Artículo 100.-** Los Clientes o Consumidores, cuyos Suministros de Gas hayan sido suspendidos a causa de un acto de aquellos descritos en el Artículo 98.- del presente reglamento, podrán reclamar a la Superintendencia por el monto de los consumos no facturados que les sean cobrados por las Empresas Distribuidoras.



En estos casos, la Superintendencia deberá requerir a las Empresas Distribuidoras los antecedentes del Servicio de Gas en que se detectó un acto de aquellos descritos en el Artículo 98.- del presente reglamento, , incluyendo: la lista de consumos anteriores de Gas; Artefactos existentes al momento de detectarse el referido acto , con su respectiva capacidad de consumo; la naturaleza del referido acto detectado; y todo otro dato que sirva para calcular los consumos indicados en el inciso anterior.

La Empresa Distribuidora tendrá un plazo de veinte días para informar al tenor de lo solicitado por la Superintendencia, contados desde la fecha en que ella solicite los antecedentes.

Vencido el plazo indicado en el inciso anterior sin que la Empresa Distribuidora hubiere contestado u otorgado los antecedentes respectivos, la Superintendencia podrá dictar una resolución con los antecedentes que le haya presentado el Cliente o Consumidor y los que ésta hubiere reunido.

**Artículo 101.-** Las Empresas Distribuidoras deberán suspender el Suministro de Gas en caso de que detecte que los Consumidores estén haciendo uso del Gas en condiciones que constituyan peligro para las personas o cosas; y cuando esas empresas, por su propia iniciativa o a pedido de los Clientes o Consumidores, revise las Instalaciones Interiores y encuentre alguna falta o defecto en éstas que constituya peligro para las personas o cosas.



Asimismo, las Empresas Distribuidoras podrán suspender el Suministro de Gas cuando comprueben que las Instalaciones Interiores no cumplen con la normativa de seguridad vigente; o cuando esas instalaciones hayan sido modificadas sin cumplir con los requisitos de dicha normativa.

En estos casos, el corte del flujo de Gas será inmediato, sin limitación horaria, mediante alguno de los procedimientos contemplados en los incisos primero, segundo o cuarto del Artículo 93.- del presente reglamento, debiendo la Empresa Distribuidora respectiva informar del corte a la Superintendencia, en un plazo de 24 horas de efectuado dicho corte. En todo caso, la Empresa Distribuidora deberá, por sí misma, adoptar las medidas urgentes para evitar o mitigar el peligro para las personas o cosas.



En cualquier caso, los Consumidores o Clientes podrán reclamar ante la Empresa Distribuidora respectiva; o ante la Superintendencia, por la suspensión del Suministro de Gas, de acuerdo a las

normas generales.

Lo dispuesto en el presente artículo será igualmente aplicable a las Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, en cuyo caso, la suspensión del suministro se realizará cortando el flujo del Gas en la Válvula de Servicio a la salida del Tanque de Almacenamiento, debiendo tomar las providencias que sean necesarias para que éste no pueda ser restablecido por terceros ajenos a la Distribuidora de Gas Licuado a Granel, suspendiendo las futuras cargas del Tanque de Almacenamiento.

**Artículo 102.-** Durante el período en que el Suministro de Gas esté suspendido por alguno de los supuestos indicados en el artículo anterior serán de cargo del Cliente o Consumidor, según corresponda, todas las obligaciones derivadas del Servicio de Gas y los Servicios Afines que correspondan, de acuerdo con el tipo de tarifa o precio que tenga vigente la empresa para esos servicios. Los demás cobros autorizados expresamente por el Cliente o Consumidor serán de cargo de quien los haya autorizado.

La reposición del Suministro de Gas deberá ser realizada por la empresa, en un plazo de 24 horas, desde que el Cliente o Consumidor acredite ante ésta, según la normativa aplicable a la Instalación Interior, que ha remediado la situación que originó el corte o que ha realizado las reparaciones, modificaciones u otros trabajos necesarios para dejar el Servicio de Gas en las condiciones exigidas por la normativa vigente o que el uso del Gas ya no constituye peligro para las personas o cosas. En todo caso, la reposición del Suministro de Gas solo podrá ser efectuada en presencia de una persona adulta y en caso de ausencia, la Empresa Distribuidora deberá coordinar con el Cliente o Consumidor una nueva fecha para la reposición del Suministro de Gas. Con todo, si la Empresa Distribuidora cuenta con medios tecnológicos para la reposición remota del Suministro de Gas, aplicará lo dispuesto por el inciso segundo del Artículo 95.- del presente reglamento, contando el plazo de quince minutos desde que se acreditan los referidos hechos.

La Empresa Distribuidora sólo podrá cobrar los cargos por el Servicio Afín de corte y de reposición una vez que éstos hayan sido efectivamente ejecutados por ella.

**Artículo 103.-** Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, según corresponda, deberán llevar registro de los Clientes o Consumidores a quienes se les haya suspendido el Suministro de Gas por cualquiera de las causas mencionadas en este Capítulo. Este registro deberá contener: el número o código identificatorio de Cliente o Consumidor; el nombre del Cliente o Consumidor afectado, según figure en los registros de la respectiva empresa; dirección del inmueble o de la instalación que recibe el Servicio de Gas; la causa de cada suspensión; y, en su caso, la identificación de los actos, de acuerdo a lo señalado en el Artículo 98.- del presente reglamento, y la fecha de su detección. Los registros deberán mantenerse a disposición permanente de la Superintendencia, de acuerdo a los formatos y medios que ésta defina.

## CAPÍTULO VII

### DEL TÉRMINO DEL SERVICIO DE GAS Y DEL PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE PROVEEDOR

**Artículo 104.-** Los Clientes o Consumidores de las Empresas Distribuidoras y de las Distribuidoras de Gas Licuado a Granel podrán dar término al Servicio de Gas, o a cualquier Servicio Afín, en cualquier momento, salvo que existan cláusulas de exclusividad o de permanencia mínima en los términos señalados en el artículo 29 bis de la Ley y en el Artículo 25.- del presente reglamento. En todo caso, el término del Servicio de Gas Residencial no podrá ser dificultado o entorpecido por ninguna cláusula contractual, tales como el cobro por Servicios Afines asociados al término del servicio, en consistencia con lo señalado en el inciso primero del artículo antes referido del presente reglamento.

El término del Servicio de Gas, y de los Servicios Afines que correspondan a ese servicio, de Clientes o Consumidores con Servicios de Gas Comercial, con consumos mensuales iguales o mayores a 100 GJ, o con Servicio de Gas Industrial, se efectuará conforme a lo convenido por éstos con la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel en el respectivo contrato de suministro, sin perjuicio de las disposiciones legales y reglamentarias que le sean aplicables.

Una Empresa Distribuidora sólo podrá negar el término de Servicio de Gas, si el Cliente o Consumidor mantiene obligaciones morosas derivadas del Servicio de Gas y Servicios Afines que dicha empresa le otorga.



Tratándose de solicitudes de término de Servicio de Gas o Servicios Afines efectuadas para todo un condominio u otro inmueble de múltiples unidades enajenables, acogido o no al régimen de copropiedad inmobiliaria, la solicitud deberá efectuarse de acuerdo a lo indicado en la Ley N° 21.442 o según el sistema de administración, representación o de manifestación de voluntad común que los regulen, según corresponda. Si la solicitud no se realiza según lo señalado anteriormente, para uno o más Clientes o Consumidores del referido condominio u otro inmueble de múltiples unidades enajenables, ésta será tratada como una solicitud, individual para cada caso, realizada por un Cliente o Consumidor, según corresponda, siempre que la normativa aplicable al condominio u otros inmuebles de múltiples unidades enajenables lo permita.



Tratándose del término de Servicio de Gas que implique el Cambio de Proveedor, la solicitud de Cambio de Proveedor equivaldrá a la solicitud de término de Servicio de Gas y se regirá por las normas contenidas entre los artículos 111.- a 135.- del presente reglamento.



**Artículo 105.-** Las solicitudes de término de Servicio de Gas o de cualquier Servicio Afín, de Clientes o Consumidores con Servicio de Gas Residencial o Servicio de Gas Comercial, con consumos mensuales menores a 100 GJ, podrán realizarse en cualquier oficina comercial de la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel o ante un representante de la empresa en otro lugar o por el medio que ésta disponga, pudiéndose realizarse personalmente, por medio electrónico o telefónico, en que conste fehacientemente la voluntad del solicitante de dar término al Servicio de Gas, al Servicio Afín o ambos.



En todo caso, las acciones necesarias por parte del Cliente o Consumidor para el término o modificación del Servicio de Gas o de cualquier Servicio Afín a que se refiere el inciso precedente no podrán ser más gravosas que las requeridas para la contratación de los mismos.



A estos efectos, cada empresa deberá contar en sus sucursales de atención al público, así como en sus sitios electrónicos, con un formulario de "solicitud de término de servicio de gas", el que deberá, a lo menos, requerir la siguiente información o documentos:



- a) Identificación del solicitante (nombre o razón social, copia de la cédula de identidad o rol único tributario), con la indicación de si se trata de un Cliente o Consumidor.
- b) En caso de condominios regidos por la Ley N° 21.442 o de otros inmuebles de múltiples unidades enajenables, acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso penúltimo del artículo anterior.
- c) Dirección del inmueble o de la Instalación que recibe el Servicio de Gas.
- d) La fecha para el término de servicio solicitada, la cual no deberá ser anterior a 15 días corridos, ni después de 30 días corridos, contados desde la presentación de la solicitud.

La solicitud de término de un Servicio Afín deberá requerir, al menos, la información señalada en los literales a), b) y c) precedentes, así como la identificación del Servicio Afín cuyo término se solicita. Con todo, la respectiva empresa deberá dar término al Servicio Afín en el más breve plazo.

Al momento de realizar la solicitud de término de Servicio de Gas, o de un Servicio Afín, la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel, deberá entregar una copia o registro de la solicitud al Cliente o Consumidor, según corresponda, a través de un medio físico o electrónico, en el cual se deje constancia respecto a la recepción de la solicitud por parte de la respectiva empresa.



En caso de que la solicitud de término de Servicio de Gas o de Servicio Afín cumpla con los requisitos contemplados en el presente artículo, la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel, según corresponda, deberá comunicar al solicitante, la recepción conforme de su solicitud,

dentro de los cinco días siguientes de presentada. Tratándose de una solicitud de término de Servicio de Gas, la empresa deberá coordinarse con el solicitante para efectuar la desconexión física de las instalaciones, la que se realizará el día del término del servicio solicitado, de acuerdo al procedimiento señalado en el Artículo 108.- del presente reglamento, informándole por escrito al Cliente o Consumidor el derecho que le asiste a liberarse de la responsabilidad del pago de los consumos, en virtud de lo dispuesto en el inciso final del Artículo 107.- del presente reglamento.

Cuando la solicitud de término de un Servicio de Gas o un Servicio Afín no cumpla con los requisitos contemplados en el presente artículo la empresa deberá pedirle al Cliente o Consumidor que subsane las omisiones o incumplimientos mediante una nueva solicitud de término de Servicio de Gas, o de un Servicio Afín, según corresponda.

**Artículo 106.-** Las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, según corresponda, podrán dar término al Servicio de Gas Residencial y al Servicio de Gas Comercial con consumos mensuales menores a 100 GJ, cuando:

- a) El Cliente o Consumidor tenga el suministro suspendido por mora en el pago y hayan transcurrido más de 4 meses sin que haya pagado la deuda;
- b) Un Medidor no registre consumos de Gas por, al menos, 12 meses;
- c) El Cliente o Consumidor tenga el suministro suspendido por causa de algunos de los actos descritos en el Artículo 98.- del presente reglamento, de conformidad al Artículo 97.- del presente reglamento, los cuales no hayan sido regularizados, de acuerdo a lo señalado en el inciso tercero del Artículo 99.- del presente reglamento, dentro del plazo de un año, contado desde la suspensión del suministro; o
- d) El Cliente o Consumidor tenga el suministro suspendido por alguno de los supuestos señalados en el inciso primero del Artículo 101.- del presente reglamento, los cuales no hayan sido remedados, de acuerdo a lo señalado en el Artículo 102.- del presente reglamento, dentro del plazo de un año, contado desde la suspensión del suministro.

En los casos anteriores, la empresa deberá comunicar por escrito al Cliente y/o al Consumidor del término del Servicio de Gas, con al menos 15 días de anticipación a la materialización del referido término.

El Cliente o Consumidor podrá reclamar de la medida utilizando el procedimiento establecido en el Capítulo X de este reglamento.

**Artículo 107.-** En el evento que el Servicio de Gas Residencial o el Servicio de Gas Comercial, con consumos mensuales menores a 100 GJ, termine por voluntad expresa del Cliente o Consumidor, la Empresa Distribuidora deberá realizar simultáneamente una lectura final del Medidor y proceder a la desconexión física de las instalaciones a que se refiere el artículo siguiente, en el día solicitado para el término del servicio, de acuerdo al Artículo 105.- anterior, de lunes a sábado, entre las 8:00 y las 20:00 horas, excepto los días feriados, y entregar en ese momento una comunicación al Cliente o Consumidor, por medios físicos o electrónicos, con los datos asociados a la lectura final.

Si las Empresas Distribuidoras no pudieren realizar la lectura final del Medidor, ni realizar la desconexión física de las instalaciones, en los términos señalados en el artículo siguiente, por falta de acceso al Medidor y/o a las instalaciones, deberá comunicar este hecho a la Superintendencia, en un plazo máximo de 5 días, y se entenderá rechazada la solicitud de término del Servicio de Gas.

En caso de que las Empresas Distribuidoras no realicen la lectura final, ni la desconexión física de las instalaciones, por cualquier causa distinta a la señalada en el inciso anterior, deberá proceder a una nueva coordinación con el solicitante. En estos casos, el Cliente o Consumidor no será responsable de los consumos desde la fecha de la última lectura efectiva o consumo estimado.

**Artículo 108.-** Las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel realizarán la



desconexión física de las Instalaciones de Gas asociadas al Servicio de Gas Residencial y al Servicio de Gas Comercial con consumos mensuales menores a 100 GJ, debiendo adoptar las medidas de seguridad necesarias que garanticen que el retiro de las instalaciones no revista peligro para las personas o las cosas.

En los casos señalados en el Artículo 106.- del presente reglamento, la desconexión física se realizará el día que se señale en la comunicación a que se refiere el inciso segundo del referido artículo.

La desconexión física de las instalaciones se realizará por las Empresas Distribuidoras, cerrando la Válvula de Acometida y tomando todas las providencias para que el flujo de Gas no pueda ser restablecido por terceros ajenos a la empresa o, alternativamente, sellando la Acometida en su intersección con el deslinde o línea de propiedad. Sin perjuicio de lo anterior, en los casos especiales que se indican a continuación, la desconexión física de las instalaciones se realizará según se indica:

- a) Tratándose del término del Servicio de Gas para todo un condominio tipo B, de acuerdo a la terminología del artículo 1º de la Ley N° 21.442, la desconexión física de las instalaciones se realizará por la Empresa Distribuidora cerrando la Válvula de Corte en la Matriz de Distribución inmediatamente anterior a la línea oficial del condominio, tomando las providencias para que el flujo de Gas no pueda ser restablecido por terceros ajenos a la empresa, o alternativamente sellando la matriz en su intersección con la línea oficial del condominio, o sellando la matriz a la salida del Tanque de Almacenamiento, según corresponda.
- b) Tratándose del término de Servicio de Gas para una unidad de un condominio tipo A, de acuerdo a la terminología del artículo 1º de la Ley N° 21.442, la desconexión física de las instalaciones se realizará por la Empresa Distribuidora, debiendo sellar el Empalme en su punto de conexión al Medidor individual y debiendo adoptar las providencias necesarias para que los Servicios de Gas de otros Clientes o Consumidores no se vean afectados.
- c) Tratándose del término de Servicio de Gas realizado por una Distribuidora de Gas Licuado a Granel, éste se realizará sellando el Empalme a la salida del Tanque de Almacenamiento.

**Artículo 109.-** Las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán retirar sus Instalaciones de Gas una vez que se haya materializado la desconexión física de las mismas en los términos señalados en el artículo precedente, salvo acuerdo escrito con el solicitante autorizando que ellas no sean retiradas, debiendo en tal caso quedar inhabilitadas y selladas, de acuerdo a las condiciones y requisitos de seguridad establecidos en la normativa vigente.

Las empresas antes indicadas no podrán retirar las instalaciones que sean propiedad de los Clientes o Consumidores, salvo autorización escrita de ellos. En caso de no ser retiradas, dichas instalaciones deberán quedar inhabilitadas y selladas de acuerdo a las condiciones y requisitos de seguridad establecidos en la normativa vigente.

Todas las obras relativas al retiro de instalaciones en el inmueble del solicitante deberán contemplar la reposición del terreno, en forma que éste quede en condiciones similares a las anteriores a la ejecución de los trabajos de retiro, salvo autorización escrita del propietario del inmueble.

**Artículo 110.-** Cuando una Empresa Distribuidora o Distribuidoras de Gas Licuado Granel acepte una solicitud de término de Servicio de Gas de un Cliente o Consumidor con Servicio de Gas Comercial o Industrial; y éste haya contratado el Servicio de Gas con una nueva empresa, de acuerdo a los requisitos y condiciones establecidos en la Ley y en este reglamento; y la empresa original no realice la desconexión física de las Instalaciones de Gas en los plazos convenidos; la nueva empresa deberá informar de tal situación a la Superintendencia, a fin que ésta instruya a la empresa original que efectúe dicha desconexión, en un plazo no superior a cinco días, desde la notificación de la instrucción de esa entidad.

Cumplido el plazo establecido por la Superintendencia para efectuar la desconexión de las instalaciones, y sin que estas se hubiesen llevado a cabo por la empresa original, la nueva empresa



podrá intervenir las Instalaciones de Gas, previa comprobación de que éstas cumplen con las condiciones de seguridad establecidas en la normativa vigente. Comprobado lo anterior, la nueva empresa procederá a desconectar el Medidor, si corresponde, e intervenir el Empalme, 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 del consumo, del número de Medidor y del estado en que éste se encontraba al momento de su retiro, si corresponde, información que deberá quedar registrada por la nueva empresa y validada por el Cliente o Consumidor con Servicio de Gas Comercial o Industrial respectivo.

La nueva empresa deberá ejecutar los Empalmes, instalar y realizar la primera lectura del Medidor, si corresponde, garantizar la seguridad de las Instalaciones de Gas intervenidas y asegurar la Continuidad de Suministro de Gas a los Consumidores con Servicio de Gas Comercial o Industrial abastecidos por dichas instalaciones, de acuerdo a la Ley, al presente reglamento y a la normativa vigente, al momento de efectuar los trabajos de desconexión, 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 las Instalaciones de Gas intervenidas.

En todo caso, la nueva empresa mantendrá informada a la empresa original, respecto de las nuevas obras que deban realizarse a efectos de dar inicio al Servicio de Gas Comercial o Industrial objeto de la nueva contratación, debiendo la empresa original estar presente, en calidad de observadora, en el día en que se realizarán las obras de desconexión antes señaladas.

Realizada la nueva conexión, la empresa original deberá retirar las instalaciones que sean de su propiedad o adoptar, con el consentimiento escrito del Cliente o Consumidor con Servicio de Gas Comercial o Industrial, las medidas de seguridad que garanticen que éstas no presenten peligro para las personas o cosas. De no contar con la presencia de la empresa antes indicada el día en que se realizará la nueva conexión, será responsabilidad de la nueva empresa el retiro y entrega de las instalaciones a su propietario, en un plazo máximo de 10 días desde que fue retirado, en los lugares de acopio a los que se refiere el Artículo 133.- del presente reglamento.

La responsabilidad en relación a la Calidad del Servicio de Gas de la nueva empresa se iniciará con la primera lectura del Medidor, tratándose de una Empresa Distribuidora, o desde el inicio del suministro físico del Gas Licuado, tratándose de una Distribuidora de Gas Licuado a Granel. Excepcionalmente, las obligaciones de la nueva empresa asociadas a mantener adecuados sistemas de atención e información para el Cliente o Consumidor con Servicio de Gas Comercial o Industrial comenzarán con la entrada en vigencia del respectivo contrato de Servicio de Gas.

Sin perjuicio de lo anterior, la responsabilidad asociada a la seguridad para evitar peligros para las personas o cosas de la nueva empresa se iniciará con la primera lectura del Medidor, tratándose de una Empresa Distribuidora; o, desde la conexión física de sus instalaciones, tratándose de una Distribuidora de Gas Licuado a Granel.

**Artículo 111.-** Los Clientes o Consumidores con Servicio de Gas Residencial tienen derecho a cambiar de Empresa Distribuidora o de Distribuidora de Gas Licuado a Granel, según corresponda, de acuerdo a las normas establecidas en los artículos 29 bis a 29 quáter de la Ley; y al procedimiento de Cambio de Proveedor, regulado por los artículos 111.- a 135.- del presente reglamento.

Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán entregar oportunamente, en los plazos señalados en el presente reglamento, toda la información necesaria para permitir el Cambio de Proveedor; ya sea entre las mismas empresas, así como respecto a los Clientes y Consumidores del Servicio de Gas Residencial. Asimismo, deberán resguardar que en el procedimiento de Cambio de Proveedor no se afecte la Calidad del Servicio de Gas ni las condiciones de seguridad necesarias para evitar peligros para las personas o cosas.

**Artículo 112.-** Las comunicaciones que se originen como resultado del procedimiento de Cambio de



Proveedor, salvo que en el presente reglamento se señalen medios especiales para efectuarlas, se deberán realizar por medios físicos o electrónicos que permitan dejar constancia fiel de las actuaciones realizadas.



A efectos de estas comunicaciones, las Empresas Distribuidoras y las Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, deberán habilitar en la página de inicio de sus sitios electrónicos, una sección de acceso expedito y directo para efectuar las comunicaciones derivadas de la ejecución de este procedimiento, en la que, como mínimo, deberán indicar una dirección de correo electrónico para gestionar las solicitudes de Cambio de Proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, el solicitante podrá requerir a la Empresa Distribuidora o a la Distribuidora de Gas Licuado a Granel, según corresponda, que las comunicaciones indicadas en el inciso primero del presente artículo sean efectuadas por escrito y remitidas al domicilio indicado por el solicitante. La comunicación se realizará en la forma solicitada si fuere posible o mediante carta certificada dirigida al domicilio indicado en la solicitud de Cambio de Proveedor. En caso de comunicaciones por carta certificada, éstas se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda.

**Artículo 113.-** Las controversias que surjan entre los Clientes o Consumidores y las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, o entre esas empresas, con ocasión de un Cambio de Proveedor, serán resueltas por la Superintendencia. Asimismo, corresponderá a dicha Superintendencia sancionar el incumplimiento de las obligaciones, condiciones y demás normas vigentes relativas al Cambio de Proveedor, de acuerdo a la Ley N° 18.410 y a la demás normativa vigente.



**Artículo 114.-** La solicitud de Cambio de Proveedor para Clientes o Consumidores de Servicio de Gas Residencial, y su posterior tramitación, deberá realizarse de acuerdo a lo señalado desde el Artículo 17.- al Artículo 20.- del presente reglamento.



Toda solicitud de Cambio de Proveedor podrá dejarse sin efecto por parte del solicitante, a través del mismo medio utilizado para su ingreso ante la Empresa Distribuidora o la Distribuidora de Gas Licuado a Granel, según corresponda, hasta el momento de la comunicación del cronograma indicado en el Artículo 126.- del presente reglamento.



**Artículo 115.-** La Empresa Saliente no podrá oponerse a la solicitud de Cambio de Proveedor, salvo que ejerza el derecho que le otorgan las cláusulas aludidas en el Artículo 25.- del presente reglamento o que existan obligaciones morosas derivadas del Servicio de Gas y de los Servicios Afines que la Empresa Saliente presta al Cliente o Consumidor que solicita el cambio. Sin perjuicio de lo anterior, tratándose de la solicitud de Cambio de Proveedor para un condominio u otro inmueble de múltiples unidades enajenables, la Empresa Saliente no podrá negarse a efectuar el Cambio de Proveedor invocando la existencia de dichas obligaciones morosas, no obstante la obligación de la Empresa Entrante dispuesta en el Artículo 130.- siguiente.



**Artículo 116.-** La Empresa Saliente podrá oponerse al Cambio de Proveedor, dentro de los cinco días siguientes a la comunicación de la solicitud de cambio referida en el inciso segundo del Artículo 20.- del presente reglamento. En el evento que la Empresa Saliente no ejerza su derecho de oposición en el plazo antes referido o lo ejerza sin acompañar los antecedentes que la fundamenten de acuerdo a lo indicado en el inciso siguiente, continuará el procedimiento de Cambio de Proveedor, sin perjuicio de la subsistencia de las acciones de cobro que se puedan ejercer de conformidad a las reglas generales, en caso de que existan obligaciones morosas.



A fin de hacer valer su derecho a oposición, la Empresa Saliente deberá entregar a la Empresa Entrante, por medios físicos o electrónicos, la siguiente información, según corresponda:



- a) Copia de los antecedentes o instrumentos que permitan demostrar fehacientemente la existencia de cláusulas de exclusividad o de permanencia mínima, que estén vigentes al momento de la presentación de la solicitud, y que la Empresa Saliente invoque para los efectos de oponerse a la solicitud de Cambio de Proveedor.
- b) Copia de los antecedentes que acrediten la existencia de obligaciones morosas derivadas del





Servicio de Gas y de Servicios Afines, en el caso que la Empresa Saliente las invoque para efectos de oponerse a la solicitud de Cambio de Proveedor.



En el caso de solicitudes de Cambio de Proveedor para un condominio u otros inmuebles de múltiples unidades enajenables, respecto de los antecedentes requeridos en el literal b) anterior, y sin perjuicio de la imposibilidad de oponerse al cambio solicitado por la existencia de obligaciones morosas por parte de determinadas unidades que lo conformen, la Empresa Saliente deberá acompañar una nómina de las unidades que estén en dicha situación de morosidad a la fecha en que reciba la comunicación de Cambio de Proveedor por parte de la Empresa Entrante.



La entrega de la nómina antes señalada deberá resguardar la protección de los datos personales y sensibles, en los términos de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, debiendo limitarse a indicar los datos para identificar la unidad respectiva y el número de facturaciones morosas de ésta.



**Artículo 117.-** En caso de que la Empresa Saliente no se oponga al Cambio de Proveedor, deberá entregar a la Empresa Entrante, en el mismo plazo de cinco días a que se refiere el inciso primero del artículo precedente, la siguiente información y documentación de sus instalaciones, según corresponda:



- a) Los Planos "As Built" de la Red de Distribución ubicada dentro del inmueble del solicitante, junto con las declaraciones y certificaciones de la respectiva red, según la normativa que haya estado vigente al momento de su realización.
- b) Las declaraciones y certificaciones de centrales de gas licuado y certificados de Tanques de Almacenamiento, según la normativa que haya estado vigente al momento de su realización.



**Artículo 118.-** La Empresa Entrante deberá resolver sobre la solicitud de cambio, aceptándola o rechazándola, dentro del plazo de 10 días, contados desde el vencimiento del plazo para la entrega de la información y documentación señalada en los artículos 116.- y 117.- anteriores, según corresponda, aun cuando no se hubiese recibido la información y/o documentación, debiendo comunicar por algún medio físico o electrónico dicha decisión al solicitante y a la Empresa Saliente.



Dentro del plazo señalado en el inciso anterior, la Empresa Saliente estará obligada a permitir que la Empresa Entrante efectúe inspecciones a las instalaciones referidas en el artículo anterior, debiendo dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de Calidad del Servicio de Gas, así como a la de seguridad que sea necesaria para evitar peligros para las personas o cosas; y, de ser pertinente, coordinar la inspección con el solicitante.



**Artículo 119.-** En caso de que una Empresa Distribuidora o una Distribuidora de Gas Licuado a Granel rechace la solicitud de cambio, se aplicarán las disposiciones del inciso segundo del Artículo 22.- del presente reglamento.



En todo caso, las Empresas Concesionarias no podrán negarse a la solicitud de Cambio de Proveedor, dentro de las Zonas de Servicio de su concesión, salvo en aquellos casos exceptuados por la Ley y el presente reglamento, en conformidad a lo dispuesto en el Artículo 13 del presente reglamento.



**Artículo 120.-** La negativa de la Empresa Entrante a la solicitud de Cambio de Proveedor, efectuada en conformidad a la Ley y al presente reglamento, pondrá término al procedimiento de Cambio de Proveedor. Lo anterior no obsta al derecho del solicitante de presentar una nueva solicitud de cambio.



En cualquier caso, la Empresa Saliente no podrá desmejorar las condiciones de prestación del Servicio de Gas y de los Servicios Afines existentes antes de la presentación de la solicitud de cambio que haya sido rechazada por la Empresa Entrante.



**Artículo 121.-** En todo procedimiento de Cambio de Proveedor, la Empresa Saliente deberá transferir sus instalaciones muebles que estén dentro de la propiedad del Cliente o grupo de Clientes



a la Empresa Entrante, si así es requerido por ésta última, situación que deberá quedar registrada en el cronograma señalado en los artículos 126.- y 127.- del presente reglamento. En caso de que la Empresa Entrante decida no adquirir las instalaciones de la Empresa Saliente, esta última deberá desconectarlas y retirarlas, en los plazos y condiciones establecidas en el Artículo 132.- del presente reglamento. En todo caso, la Empresa Entrante podrá requerir la transferencia total o parcial de las instalaciones antes referidas.

**Artículo 122.-** El precio de transferencia de las Instalaciones de Gas señaladas en el artículo anterior será el que acuerden las respectivas Empresas Distribuidoras y/o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel. En caso de no existir dicho acuerdo, y tratándose de instalaciones destinadas a prestar el Servicio de Gas Residencial, la Empresa Entrante podrá adquirirlas al valor que determine la Comisión en el Informe de Valorización al que se refiere el Capítulo VIII del presente reglamento, valor que deberá ser debidamente indexado.

Dicha valorización se efectuará considerando el precio de mercado de las instalaciones, su vida útil, tipo de tecnología, criterios geográficos, de obsolescencia o depreciación, mecanismos de indexación y los demás a que se refiere el Artículo 142.- del presente reglamento.

**Artículo 123.-** Cuando la adquisición de las Instalaciones de Gas transferibles señaladas en el Artículo 121.- anterior se realice al valor determinado por la Comisión, mediante el Informe de Valorización, se homologarán las instalaciones existentes *in-situ*, que sean de propiedad de la Empresa Saliente, con los tipos y categorías de instalaciones contenidas en el referido informe.

Para individualizar las Instalaciones de Gas transferibles *in-situ*, sus características físicas, de emplazamiento y su vida útil remanente, se podrá considerar la información que la Empresa Saliente entregue a la Empresa Entrante, de acuerdo a lo señalado en el Artículo 117.- del presente reglamento, así como toda otra información relevante que surja de la inspección que la Empresa Entrante realice a las instalaciones, según lo señalado en el Artículo 118.- del presente reglamento.

**Artículo 124.-** La valorización de una Instalación de Gas transferible se determinará como la suma de las valorizaciones de cada componente de la obra tipo homóloga, asociada a la Instalación de Gas a la que el Informe de Valorización asigne un precio o costo unitario, las que, a su vez, se determinarán como la multiplicación de dicho precio o costo unitario por la cantidad respectiva de instalaciones del mismo tipo y categoría objeto de la transferencia.

**Artículo 125.-** Cuando la transferencia se trate de Tanques de Almacenamiento, los cuales incluyan Gas Licuado almacenado de propiedad de la Empresa Saliente, éste se valorizará al precio promedio de las últimas tres boletas o facturas emitidas al Cliente o Consumidor que solicitó el Cambio de Proveedor. Esta disposición aplicará a la Empresas Distribuidoras que presten Servicio de Gas a condominios u otros inmuebles de múltiples unidades enajenables, acogidos o no al régimen de copropiedad inmobiliaria, de conformidad a las reglas siguientes:

- a) El volumen total del Gas Licuado almacenado será aquel que conste en el acta levantada de conformidad a lo establecido en el literal d) del Artículo 129.- del presente reglamento.
- b) El Gas Licuado almacenado se valorizará al precio promedio ponderado de las últimas tres boletas o facturas por el Servicio de Gas Residencial, emitidas a las unidades del respectivo condominio u otro inmueble de múltiples unidades enajenables que solicitó el Cambio de Proveedor, incluyendo las boletas o facturas emitidas por el Servicio de Gas de bienes comunes, tales como centrales térmicas. Las facturaciones antes indicadas, serán las inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud de cambio señalada en los artículos 17.- y siguientes del presente reglamento. En caso de que la Empresa Saliente haya emitido menos de tres boletas o facturas, se utilizará el número mayor que esté disponible.
- c) Para los efectos de la aplicación del literal precedente, el precio promedio ponderado del Gas Licuado almacenado se calculará como el cociente entre la suma del monto pagado por el Servicio de Gas, por cada unidad del respectivo condominio u otro inmueble de múltiples unidades enajenables, incluidos los montos pagados por el Servicio de Gas de bienes

comunes, tales como las centrales térmicas, cuando corresponda, en las últimas tres boletas o facturas por Servicio de Gas Residencial; y la suma de los consumos volumétricos de Gas de cada unidad en esas mismas boletas o facturas, incluidos los bienes comunes. Los montos pagados por Servicios de Gas deberán ser corregidos de acuerdo al Índice de Precios al Consumidor, emitido por el Instituto Nacional de Estadísticas de Chile, o el que lo reemplace, a la fecha de la solicitud de Cambio de Proveedor para efectos del cálculo.

- d) Las reglas anteriores se aplicarán asimismo cuando se haya facturado con consumos estimados según lo establecido en los artículos 56.- a 58.- del presente reglamento.

**Artículo 126.-** La Empresa Entrante deberá acordar con el solicitante, y comunicarle a éste y a la Empresa Saliente, un cronograma para la ejecución del Cambio de Proveedor. Dichas comunicaciones deberán efectuarse dentro de los cinco días siguientes a la aceptación de la solicitud de Cambio de Proveedor, sin perjuicio que la Empresa Entrante deberá otorgar las mayores facilidades para que la Empresa Saliente participe y concurra a las obras o actividades en que se requiera su intervención, según el tipo de Cambio de Proveedor.

Las obras o actividades para ejecutar materialmente el Cambio de Proveedor deberán iniciarse en el lapso comprendido entre tres y diez días después de comunicado el cronograma, conforme al inciso anterior. Este plazo podrá modificarse por acuerdo expreso entre la Empresa Entrante y el solicitante.

En caso de que la Empresa Entrante corresponda a una Empresa Concesionaria, excepcionalmente, el plazo antes aludido podrá extenderse hasta que ésta haya obtenido de parte de los organismos correspondientes, los permisos o autorizaciones necesarias para extender o ampliar sus redes e instalar las Acometidas que conecten la Matriz de Distribución al inmueble del solicitante, circunstancia que deberá constar expresamente en el cronograma.

**Artículo 127.-** El cronograma a que se refiere el artículo precedente deberá contemplar, a lo menos, los siguientes contenidos, según corresponda:

- a) El detalle de las obras o actividades que involucrará la ejecución material del Cambio de Proveedor, incluyendo la desconexión de las instalaciones de la Empresa Saliente y la conexión de las instalaciones de la Empresa Entrante, junto con las modificaciones que deberán realizarse a las Instalaciones Interiores del solicitante.
- b) La fecha de inicio y finalización de las obras o actividades referidas en el literal precedente, incluyendo la de desconexión de las instalaciones de la Empresa Saliente y la conexión de las instalaciones de la Empresa Entrante, o en su caso, la fecha de la materialización de la transferencia de las instalaciones, entendiéndose por tal, aquella correspondiente al inicio del Servicio de Gas consignada en el contrato de Servicio de Gas según se establece en el literal a) del Artículo 24.- del presente Reglamento.
- c) Una nómina con las unidades que conforman el respectivo condominio o inmueble de múltiples unidades enajenables que registren obligaciones morosas, remitida por la Empresa Saliente, según lo indicado en el Artículo 116.- del presente reglamento.
- d) El detalle de las instalaciones objeto de transferencia por decisión de la Empresa Entrante y de las instalaciones que deberán ser retiradas por la Empresa Saliente.
- e) El consentimiento expreso del solicitante, de corresponder, en orden a:
- (i) Permitir un plazo o condición distinta para la interrupción del Servicio de Gas, en los términos del Artículo 128.- del presente reglamento;
  - (ii) Permitir la inhabilitación y sellado de las instalaciones de la Empresa Saliente, en los términos del Artículo 132.- del presente reglamento; y
  - (iii) Permitir un plazo distinto al señalado en el Artículo 126.- del presente reglamento, para el inicio de las obras.

(iv) La renuncia al plazo establecido en el Artículo 128.- del presente reglamento.

f) El plazo programado en que se iniciará la ejecución material del Cambio de Proveedor.

**Artículo 128.-** El plazo para llevar a cabo todas las obras o actividades contempladas en el cronograma, incluyendo la desconexión de las instalaciones de la Empresa Saliente y la conexión de las instalaciones de la Empresa Entrante o, según corresponda, la materialización de la transferencia de dichas instalaciones, será de 20 días, contados desde la comunicación del cronograma a que se refieren los artículos 126.- y 127.- del presente reglamento. Este plazo se ampliará en 15 días adicionales si el cronograma contempla la situación prevista en el inciso primero del Artículo 131.- del presente reglamento.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso precedente, el plazo para llevar a cabo todas las obras o actividades contempladas en el cronograma podrá ser ampliado con el consentimiento expreso y por escrito del solicitante, el que deberá constar en el cronograma al que se refiere el Artículo 127.- del presente reglamento, con mención expresa de la renuncia al plazo contemplado en el inciso precedente.

Las condiciones, requisitos y plazos dispuestos en el cronograma deberán ocasionar las menores molestias al solicitante. Las obras o actividades no podrán ocasionar la interrupción del Servicio de Gas por más de 24 horas, salvo que el solicitante haya consentido en el cronograma una condición o un plazo distinto.

**Artículo 129.-** La Empresa Entrante tendrá la obligación de levantar un acta de todas las obras o actividades realizadas en ejecución del cronograma, debiendo registrar, como mínimo:

- a) La fecha, hora del inicio y finalización de las obras y actividades involucradas la ejecución material del Cambio de Proveedor, incluyendo la de desconexión de las instalaciones de la Empresa Saliente y de conexión de las instalaciones de la Empresa Entrante, o según corresponda, de la materialización de la transferencia de instalaciones;
- b) La concurrencia o inasistencia del personal de la Empresa Saliente;
- c) El catastro de las instalaciones transferidas, retiradas y de las instalaciones inhabilitadas y selladas;
- d) El volumen de Gas Licuado almacenado en los Tanques de Almacenamiento de la Empresa Saliente, cuando corresponda;
- e) El listado de unidades de un condominio, o de otro inmueble de múltiples unidades enajenables, en las que no se inició el Servicio de Gas por mantener obligaciones morosas con la Empresa Saliente, de acuerdo en lo señalado en el Artículo 130.- del presente reglamento;
- f) El registro de la lectura final y de la lectura inicial del Medidor en los términos del Artículo 134.- del presente reglamento; y
- g) El cumplimiento o incumplimiento del cronograma, según corresponda.

El acta será firmada por las Empresas Entrante y Saliente, además del solicitante, al momento de la finalización de las obras o actividades previstas para la ejecución material del Cambio de Proveedor, debiendo la Empresa Entrante entregar a cada uno ellos una copia de la misma, por medio físico o electrónico.

En caso de no ser firmada por la Empresa Saliente, o por el Solicitante, la Empresa Entrante comunicará el acta a éstos, a más tardar al día siguiente contado desde que el acta debió ser firmada de conformidad al inciso precedente.

**Artículo 130.-** Tratándose de condominios u otros inmuebles de múltiples unidades enajenables en que existan Clientes o Consumidores con obligaciones morosas respecto al pago de los Servicios de Gas o de Servicios Afines, según corresponda, deberá la Empresa Saliente actualizar y entregar a la

Empresa Entrante, de corresponder, la nómina indicada en el inciso tercero del Artículo 116.- del presente reglamento al efectuar la última lectura de Medidores prevista en el cronograma.

En este caso, la Empresa Entrante no podrá prestar sus servicios a los Clientes o Consumidores morosos, sino hasta que se acredite el pago conforme de los montos adeudados a la Empresa Saliente; o si dichas obligaciones se han extinguido de otra forma, debiendo acreditar dicha extinción. A estos efectos, la Empresa Entrante no iniciará el servicio a los Clientes o Consumidores incluidos en la última nómina entregada por la Empresa Saliente, manteniendo el suministro suspendido.

Adicionalmente, la Empresa Entrante comunicará a la Empresa Saliente la individualización de los Clientes o Consumidores que hayan acreditado ante ella el pago conforme del monto adeudado u otra modalidad de extinción de las mismas obligaciones, a más tardar el día siguiente de extinguida la deuda.

**Artículo 131.-** Si el cronograma contempla la ejecución de nuevas instalaciones, o modificación de las existentes, por parte de la Empresa Entrante, incluyendo las Instalaciones Interiores, este deberá contemplar la puesta en servicio de éstas. Para estos efectos, se deberán cumplir las obligaciones de registro, declaraciones y/o modificaciones a éstas que procedan según la normativa vigente.

Por otra parte, cuando el cronograma contemple la transferencia total de las instalaciones muebles presentes dentro de la propiedad del solicitante a la Empresa Entrante, en los términos del Artículo 121.- anterior, estas Instalaciones de Gas estarán exentas del proceso de declaración dispuesto en la normativa de seguridad vigente. En tal caso, la Empresa Entrante deberá informar a la Superintendencia en la forma que ésta defina, sobre la actualización de la titularidad de las instalaciones transferidas.

**Artículo 132.-** La Empresa Saliente deberá retirar sus instalaciones no adquiridas por la Empresa Entrante, salvo que en el mismo cronograma conste el acuerdo del solicitante autorizando que las instalaciones no sean retiradas, debiendo, en tal caso, quedar inhabilitadas y selladas de acuerdo a las condiciones y requisitos de seguridad establecidos en la normativa vigente. A efecto de lo anterior, siempre se deberá contar con la autorización de la Empresa Saliente.

Todas las obras relativas al retiro de instalaciones en el inmueble del solicitante deberán contemplar la reposición del terreno en condiciones similares a las previas a la ejecución de los trabajos, salvo autorización escrita del propietario del inmueble.

Sin perjuicio de lo señalado en el inciso primero, cuando la Empresa Saliente no retire sus instalaciones en el plazo previsto en el cronograma, la Empresa Entrante deberá retirarlas y entregarlas, en un plazo no superior a 15 días desde la fecha definida para el retiro en el cronograma, en dependencias habilitadas por la Empresa Saliente para estos efectos. Dicha actividad podrá ser ejecutada fuera del plazo de 20 días para la ejecución del Cambio de Proveedor, señalado en el Artículo 128.- anterior, pero no podrá significar la ampliación del plazo para el inicio del Servicio de Gas o los Servicios Afines correspondientes y previstos en el cronograma.

Cuando la Empresa Saliente no retire sus Medidores, la Empresa Entrante los desconectará e intervendrá el Empalme desde el Tanque de Almacenamiento o desde la línea de la propiedad o deslinde hasta el Medidor, interrumpiendo el Servicio de Gas para realizar su propia conexión.

El costo de las obras, custodia y transporte de las instalaciones retiradas en que incurra la Empresa Entrante, hasta su entrega en dependencias de la Empresa Saliente, será de cargo de esta última, sin perjuicio de las sanciones que le sean aplicables por incumplir la obligación de retiro de conformidad a la normativa vigente.

**Artículo 133.-** A efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán disponer de un lugar de acopio por región. La información relativa a la ubicación de dichos lugares de acopio, así como sus horarios de funcionamiento, deberá ser pública y, además, comunicada a la Superintendencia. Cualquier



modificación a esta información deberá ser comunicada a la Superintendencia, con una anterioridad de cinco días antes de llevarse a cabo.

**Artículo 134.-** La última lectura del Medidor de la Empresa Saliente deberá efectuarse en forma simultánea, o anteriormente, a la lectura inicial del Medidor de la Empresa Entrante.

Si la Empresa Saliente no realizare la lectura final del Medidor, la Empresa Entrante registrará dicha lectura, junto con la marca, modelo, número de serie y condición en que se encontraba el Medidor. En este caso, se considerarán como válidos los registros contenidos en el acta levantada por la Empresa Entrante, prevista en el Artículo 129.- del presente reglamento, los que, para todos efectos del Cambio de Proveedor, se considerarán como la lectura final del Medidor.

Dentro del plazo de tres días de realizada la desconexión física de las instalaciones de la Empresa Saliente, o según corresponda, de materializada de la transferencia de dichas instalaciones, según corresponda, la Empresa Entrante deberá proceder a la sustitución de toda señalética de las instalaciones de la Empresa Saliente.

**Artículo 135.-** A partir de la fecha consignada en el acta a que se refiere el Artículo 129.- del presente Reglamento, correspondiente a la desconexión física de las instalaciones de la Empresa Saliente; o, según corresponda, a la materialización de la transferencia de dichas instalaciones, cesarán las obligaciones de la Empresa Saliente y se iniciará la responsabilidad de la Empresa Entrante en relación con la Calidad del Servicio de Gas y a la seguridad para evitar peligros para las personas o cosas.

**Artículo 136.-** En conformidad con lo establecido en el inciso final del artículo 4 del DFL N° 1, de 1978, que deroga Decreto N° 20, de 1964, y lo reemplaza por las disposiciones que indica, la Superintendencia podrá fijar reglas especiales que simplifiquen la inscripción, declaración, modificaciones, actualizaciones o cierre de instalaciones comprendidas en el procedimiento de Cambio de Proveedor, sin que en caso alguno la Superintendencia pueda modificar el procedimiento contenido en el presente Capítulo.

## CAPÍTULO VIII

### DEL INFORME DE VALORIZACIÓN DE INSTALACIONES DE GAS

**Artículo 137.-** Cada cuatro años, la Comisión deberá emitir un Informe Preliminar de Valorización de Instalaciones de Gas, el cual deberá valorizar las Instalaciones de Gas que puedan estar dentro de la propiedad del Cliente, del condominio u otro inmueble de múltiples unidades enajenables, acogido o no al régimen de copropiedad inmobiliaria, destinadas a la prestación del Servicio de Gas Residencial.

El Informe de Valorización, deberá considerar, al menos, las siguientes Instalaciones de Gas transferibles:

- a) Tanques de Almacenamiento y sus accesorios;

- b) Medidores;
- c) Reguladores de presión;
- d) Empalmes; y
- e) Matrices de Baja Presión y Acometidas.

A efectos de lo dispuesto en el Capítulo VII y en el presente capítulo, las Matrices de Baja Presión y Acometidas referidas en el literal e) precedente, se limitarán a las tuberías de propiedad de la Empresa Distribuidora, ubicadas en calles, plazas u otros terrenos de dominio común de un condominio tipo B, de acuerdo a la terminología del artículo 1º de la Ley N° 21.442 o de otro inmueble análogo de múltiples unidades enajenables, acogido o no al régimen de copropiedad inmobiliaria.

Las instalaciones serán valorizadas a valores promedio de mercado sin distinguir por empresa propietaria de las Instalaciones de Gas.

**Artículo 138.-** El Informe de Valorización preliminar será notificado por la Comisión a las Empresas Distribuidoras y a las Empresas Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, mediante su envío por medios electrónicos.

Dentro del plazo de 10 días desde su notificación, las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel podrán presentar sus observaciones al Informe de Valorización preliminar en el formato que, para estos efectos, fije la Comisión.

A estos efectos, las empresas deberán formular sus observaciones fundadamente y vinculadas a una petición específica a incorporar en el Informe de Valorización definitivo, sin que dichas observaciones puedan ser planteadas en términos ambiguos o genéricos. Las observaciones deberán plantear claramente la alternativa que se solicita incorporar en el referido informe.

Vencido el plazo para efectuar observaciones, la Comisión dispondrá del plazo de 15 días para emitir su Informe de Valorización definitivo el que deberá ser notificado por medios electrónicos a las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel.

**Artículo 139.-** En caso de subsistir discrepancias relativas a la valorización de las instalaciones contenidas en el Informe de Valorización definitivo, las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel dispondrán de un plazo de 10 días para presentarlas ante el Panel, el que deberá emitir su dictamen dentro del plazo de 30 días, contado desde la audiencia pública correspondiente a la o las discrepancias presentadas, en los términos del artículo 211º de la Ley General de Servicios Eléctricos.

Para los efectos anteriores, se entenderá que existe discrepancia susceptible de ser sometida al dictamen del Panel, si quien hubiere formulado observaciones al Informe de Valorización preliminar perseverare en ellas, con posterioridad al rechazo de las mismas por parte de la Comisión, como también, si quien no hubiere formulado observaciones al Informe de Valorización preliminar, considere que se debe mantener su contenido, en caso de haberse modificado en el Informe de Valorización definitivo.

**Artículo 140.-** En caso de haberse presentado discrepancias, la Comisión deberá, dentro de los 10 días siguientes a la notificación del respectivo dictamen, emitir el Informe de Valorización de Instalaciones de Gas, el que deberá incorporar e implementar lo resuelto por el Panel. En caso de no haberse presentado discrepancias, el plazo de 10 días antes aludido, se contabilizará desde vencido el plazo para la presentación de discrepancias.

**Artículo 141.-** Las Instalaciones de Gas transferibles serán valorizadas sobre la base del costo unitario de cada una de ellas, sin incluir el impuesto al valor agregado o aquel que lo sustituya. Para los efectos de su valorización, éstas incluyen los accesorios necesarios para su correcto

funcionamiento. El Informe de Valorización deberá determinar la fecha de referencia para la valorización de las instalaciones.

**Artículo 142.-** El Informe de Valorización deberá considerar, según la naturaleza de las instalaciones, los siguientes criterios para la valorización de las mismas:

- a) Categorización o agrupación de instalaciones según sus características tecnológicas, su dimensionamiento o capacidad u otros criterios diferenciadores según la naturaleza de la instalación.
- b) Criterios geográficos que influyen en su valorización, lo que para estos efectos se entiende como el costo de transporte asociado a la región del país en que se encuentran emplazadas las instalaciones.
- c) Tratándose de Tanques de Almacenamiento:
  - I. Condiciones de accesibilidad del emplazamiento y tipología del suelo en que se encuentran instalados, para objeto de las labores asociadas a su montaje, retiro u otras análogas.
  - II. Certificaciones e inspecciones periódicas.
- d) La vida útil de las instalaciones.
- e) La metodología de obsolescencia o depreciación de las instalaciones.
- f) Fórmulas de indexación.
- g) Las memorias de cálculo que respalden el contenido del informe.

**Artículo 143.-** La valorización del costo unitario de cada instalación se realizará por componente de costo que corresponda de acuerdo a su naturaleza. Estos componentes de costo serán materiales, montaje y obras civiles.

La Comisión podrá aplicar una metodología de costeo basada en cubicación estándar, obra o equipo/instalación tipo para distintos tamaños u otra metodología de general aceptación, incorporando variables que expliquen el costo a partir de características, elementos o componentes relevantes y sus respectivos precios unitarios según precio de mercado.

**Artículo 144.-** Para obtener los precios de mercado de las componentes de costo podrán emplearse antecedentes como cotizaciones o información de precios emitidas por parte de proveedores de insumos, materiales, obras o servicios respectivos; boletas, facturas u otros documentos oficiales que acrediten compras efectivamente realizadas; precios informados por empresas distribuidoras o contratistas; información de entes reguladores y de instituciones públicas y privadas; estudios de otros procesos tarifarios o de chequeo de rentabilidad relacionados con la Ley de Servicios de Gas o de otros sectores regulados, encuestas de remuneraciones; y, finalmente, otros antecedentes de mercado que permitan dar cuenta fehaciente de precios de general aplicación.

**Artículo 145.-** El componente de costo de materiales comprende el costo de adquisición de las Instalaciones de Gas puestas en obra, es decir, incluyendo su costo de transporte a la región del país en que se encuentran emplazadas las instalaciones, y cualquier otro costo que resulte necesario dadas las condiciones normales de adquisición del tipo de instalaciones de que se trate.

**Artículo 146.-** El componente de costo de montaje de las instalaciones podrá considerar una metodología de costeo basada en cubicación estándar u otra de general aceptación, considerando que una empresa contratista realiza las obras. En el referido costo, se incluirá el costo de la mano de obra, insumos y materiales para montaje, gastos generales de obra cuando corresponda, utilidad del contratista y todos los demás costos asociados a la obra.



El costo de montaje de un Tanque de Almacenamiento podrá considerar ajustes derivados de sus condiciones de accesibilidad o facilidad de emplazamiento, además de la tipología de suelo en que éstos se emplazan.

Sólo se considerará el costo de obras civiles para el Tanque de Almacenamiento, en aquellos casos que sea estrictamente necesario para el montaje de esta instalación, de acuerdo a la normativa vigente y las prácticas de ingeniería. El costo de obras civiles podrá considerar una metodología de costeo basada en cubicación estándar de obras civiles tipo u otra metodología de general aceptación, basada en una empresa contratista que realiza las obras.

**Artículo 147.-** La vida útil de las instalaciones se determinará considerando las características técnicas de cada una de ellas. La vida útil será medida en años y se podrá determinar para cada grupo de instalaciones de similares características. La vida útil se contabilizará desde su fecha de fabricación para todas las instalaciones, con excepción de las Matrices de Baja Presión, Acometidas y Empalmes, en que ésta se contabilizará desde su fecha de instalación.

**Artículo 148.-** La depreciación u obsolescencia corresponde a la pérdida de valor que enfrentan las instalaciones durante el transcurso del tiempo.

Para su cálculo se utilizará un método de depreciación lineal considerando la vida útil de cada instalación y el momento de la solicitud del Cambio de Proveedor.

Tratándose de un Tanque de Almacenamiento, la depreciación del costo de las certificaciones e inspecciones periódicas se realizará linealmente desde la fecha de emisión de éstas hasta el momento de la solicitud del Cambio de Proveedor.

**Artículo 149.-** El valor de las distintas instalaciones se deberá actualizar mensualmente, a fin de mantener su valor real durante todo el cuatrienio en que rija el Informe de Valorización.

Para estos efectos, el Informe de Valorización determinará fórmulas o polinomios de indexación y sus correspondientes ponderadores, en función de indicadores o índices de variación de precios representativos de los principales componentes de costos de las instalaciones.

Los indicadores que se establezcan para determinar los polinomios de indexación deberán ser de público conocimiento, de fuentes oficiales, gratuitas, estables y de fácil acceso. Asimismo, los indicadores deberán considerar en su descripción los desfases pertinentes para asegurar la disponibilidad de los mismos y una correcta aplicación de las fórmulas de indexación. El desfase para un indicador deberá ser el mismo para todos los períodos de evaluación, incluido el mes base.

La resolución de la Comisión que apruebe el Informe de Valorización de Instalaciones de Gas deberá establecer el valor de los indicadores de las fórmulas de indexación que se mantendrán vigentes entre el primer día de vigencia del referido informe y el último día calendario del respectivo mes.

Durante la vigencia del respectivo Informe de Valorización, los días veinte de cada mes o el día hábil inmediatamente siguiente, la Comisión actualizará en su sitio electrónico, el valor de los indicadores, los que se mantendrán vigentes durante el siguiente mes calendario.

**Artículo 150.-** Si durante la vigencia de un Informe de Valorización de Instalaciones de Gas una región contemplada en el referido informe se subdivide, los valores aplicables a la o las nuevas regiones serán los contenidos en el informe vigente para la región que fue objeto de subdivisión.

## CAPÍTULO IX

### DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PÚBLICA

**Artículo 151.-** La Comisión administrará un sistema o plataforma de información pública, en adelante e indistintamente el "Sistema de Información Pública", el que contendrá el número de



Clientes o Consumidores en cada sector de distribución por comuna de las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, además del precio de los servicios correspondientes a dichos sectores por aplicación de sus esquemas tarifarios e información agregada relativa a las fechas de término de contratos en cada sector de distribución. Con todo, la Comisión podrá incorporar en el Sistema de Información Pública el suficiente nivel de detalle de la referida información con el objeto de que ésta sea de utilidad para Clientes o Consumidores y las respectivas empresas, resguardando en todo caso la agregación de la información y aquellos antecedentes que no tengan el carácter de públicos.

El Sistema de Información Pública podrá también contener información estadística y agregada de las instalaciones de gas transferibles señaladas en el Artículo 121.- del presente reglamento por empresa y por comuna, así como información estadística y agregada sobre los Cambios de Proveedor, tales como cantidad de cambios, cantidad y tipos de Consumidores involucrados, cantidad y montos asociados a las instalaciones de gas transferibles y plazos de ejecución de las obras asociadas al Cambio de Proveedor.

La información estadística y agregada que será publicada en el Sistema de Información Pública será generada y sistematizada por la Comisión sobre la base de procesar, analizar y agregar la información que remitan las Empresas Distribuidoras y las Distribuidoras de Gas Licuado a Granel de conformidad a lo dispuesto en los artículos 152.- y 153.- del presente reglamento, y en el tratamiento de los datos personales que contenga dicha información, se deberá observar lo dispuesto en la Ley N°19.628.

**Artículo 152.-** Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán enviar mensualmente a la Comisión, en los formatos y plataformas dispuestos por ella para estos efectos, la siguiente información:

- a) Información relativa a la clasificación de los Clientes o Consumidores en cada sector de distribución por comuna.
- b) Información relativa a precios o tarifas de los servicios en cada sector de distribución por comuna.
- c) Información relativa al contrato de Servicio de Gas en cada sector de distribución por comuna.
- d) Información relativa a las características técnicas de las instalaciones de gas transferibles a las que se refiere el Artículo 121.- del presente reglamento.

**Artículo 153.-** Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán enviar trimestralmente a la Comisión, en los formatos y plataformas por ella dispuestos para estos efectos, la siguiente información respecto del Cambio de Proveedor:

- a) Solicitudes de Cambio de Proveedor recibidas dentro del respectivo trimestre;
- b) Respuestas de aceptación y rechazo a las solicitudes;
- c) Cronogramas para la ejecución del Cambio de Proveedor;
- d) Precio de las instalaciones transferidas; y
- e) Otros antecedentes vinculados a los procedimientos de Cambio de Proveedor que determine la Comisión.

## CAPÍTULO X

### DE LOS RECLAMOS, SOLICITUDES Y CONSULTAS

**Artículo 154.-** Las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, deberán recibir y pronunciarse sobre los Reclamos, solicitudes y consultas que sean presentados por Clientes o



Consumidores de Servicio de Gas, o terceros según corresponda, y que se refieran a cualquier materia relacionada con la prestación del Servicio de Gas y Servicios Afines y con la Calidad del Servicio de Gas.

En el caso de servicios o prestaciones que no correspondan al 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 de la Ley N° 19.496, cuando corresponda.

Los Reclamos, solicitudes y consultas formulados ante Empresas Distribuidoras de Gas y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, por los Clientes o Consumidores con Servicio de Gas Industrial o Servicio de Gas Comercial con consumo promedio mensual igual o superior a 100 GJ se regirán 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 155.-** Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán contar con los medios necesarios para recibir y registrar los Reclamos, solicitudes y consultas, tales como infraestructura, sistemas de información y personal, con el objeto de brindar una atención expedita y proporcionar información fundada y adecuada.

Los Reclamos, solicitudes y consultas podrán ser presentados por el Cliente, Consumidor o un tercero, o por un representante de éstos 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, en las horas de atención al público, así como en su sitio electrónico u otro medio que permita obtener constancia cierta de su interposición.

Las solicitudes que estén reguladas por normas especiales en el presente reglamento se regirán por ellas y por lo dispuesto en este artículo. No se considerarán como Reclamos, solicitudes y consultas aquellos avisos referidos a Emergencias, en cuyo caso se aplicará lo dispuesto en el Artículo 81.- del presente reglamento, la demás normativa vigente y las instrucciones impartidas por la Superintendencia al respecto.

**Artículo 156.-** Cualquiera sea el medio adoptado por la Empresas Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel para recibir los Reclamos, deberá entregarle al Cliente, Consumidor o un tercero, inmediatamente después de recibido el Reclamo, una constancia de su recepción en la que se incluya, a lo menos, los siguientes ítems:

- a) Número correlativo de reclamo y fecha de presentación del mismo;
- b) Nombre y RUN o RUT del reclamante, según corresponda;
- c) Domicilio o dirección de correo electrónico del reclamante;
- d) Número telefónico del reclamante, cuando corresponda;
- e) Dirección del inmueble o instalación asociado al reclamo;
- f) Situación reclamada;
- g) Número o código identificatorio de Cliente o Consumidor vinculado al reclamo, cuando corresponda;
- h) Monto y cargo reclamado, cuando corresponda;
- i) Antecedentes agregados al reclamo;
- j) Información relativa a los plazos en los que la empresa deberá dar respuesta al respectivo reclamo y los casos en los cuales puede solicitar la intervención de la Superintendencia; y



k) Medio de contacto elegido por el reclamante para recibir la respuesta al Reclamo.



La Superintendencia podrá establecer formatos e instrucciones para la elaboración y entrega de la constancia que regula el presente artículo.



Si el reclamante no proporciona la información asociada a alguno de los numerales b), c), e) y f) del inciso primero de este artículo, el reclamo se considerará improcedente y la empresa no estará obligada a tramitarlo. Esta situación deberá ser advertida explícitamente al reclamante al momento de efectuar el Reclamo.



En los casos en que el medio de recepción de reclamos adoptado no permita el acceso a la constancia, ésta deberá remitirse de inmediato a la dirección de correo electrónico que el reclamante haya expresamente señalado o por escrito al domicilio indicado por el reclamante.



En todo caso la empresa deberá entregar siempre un número correlativo de reclamo con el cual el reclamante pueda acceder al detalle de la constancia y hacer seguimiento de su reclamo mediante los canales de comunicación establecidos al efecto de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 161.- del presente reglamento.



Las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas licuado a Granel deberán resguardar la protección de los datos personales y sensibles, en los términos de la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.



**Artículo 157.-** Las Empresas Distribuidoras o Distribuidoras de Gas Licuado a Granel que reciban un Reclamo, deberán abrir un expediente para su tramitación, el que deberá ser registrado y mantenido según el procedimiento establecido por la Superintendencia, y deberá contener la siguiente información, la que será agregada en forma sucesiva:

- a) Constancia de la recepción del Reclamo;
- b) Antecedentes acompañados al Reclamo por parte del reclamante;
- c) Cualquier antecedente de que disponga la empresa en razón a la materia reclamada y que permita su resolución; y
- d) Respuesta al Reclamo.

El expediente deberá estar a disposición de la Superintendencia, según formatos y medios que ésta determine. Asimismo, deberá estar a disposición del reclamante o su representante. Los registros de Reclamos deberán permanecer hasta cinco años de terminada la prestación del Servicio de Gas.



**Artículo 158.-** Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán mantener un registro de Reclamos, cuyo contenido y formato será establecido por la Superintendencia.



Los registros de Reclamos deberán permanecer actualizados y deberán estar a disposición de la Superintendencia.



**Artículo 159.-** La Superintendencia podrá solicitar a las empresas 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 sus revisiones de conformidad al Artículo 164.-, y Reclamos presentadas directamente a ella.



**Artículo 160.-** Efectuados los trámites señalados en los artículos 156.- y 157.- del presente reglamento, las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán dar



respuesta al reclamante en los términos señalados en el Artículo 162.- del presente reglamento, en el plazo máximo de 10 días contados desde que se recibió el Reclamo.

**Artículo 161.-** Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán mantener a disposición del reclamante o de su representante, el estado de los Reclamos que éstos hubieren formulado, información que deberá encontrarse disponible en las oficinas comerciales, sitio electrónico de la empresa, o vía telefónica y cualquier otro medio que implementen las empresas. En todo caso, las empresas podrán establecer sistemas complementarios o alternativos de información.

**Artículo 162.-** La respuesta al Reclamo deberá ser comunicada según el medio elegido por el reclamante, o en su defecto por el mismo medio en que se presentó el Reclamo, siempre que el referido medio permita el registro fehaciente de la respuesta para el reclamante.

La respuesta al Reclamo deberá señalar expresamente el número correlativo del registro de Reclamos, y explicar en un lenguaje fácil de comprender, los antecedentes que la fundamentan, señalando, si corresponde, la solución definitiva y el plazo para ejecutarla, 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 de solicitar su revisión ante la Superintendencia de conformidad a lo señalado en el Artículo 164.- en caso de insatisfacción con lo resuelto.

Sin perjuicio de lo anterior, tratándose de un Reclamo referido a la misma situación reclamada con anterioridad y ya resuelta por la empresa o por la Superintendencia, y sin que se aporten nuevos antecedentes, las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel podrán desestimar el referido reclamo, comunicando de dicha situación al reclamante en el plazo indicado en el Artículo 160.- del presente reglamento y por los medios indicados en el inciso primero de este artículo.

**Artículo 163.-** En el caso de Reclamos por errores de lectura o facturación, desde que la Empresa Distribuidora toma conocimiento del Reclamo y mientras no se resuelva definitivamente el mismo, dicha empresa no podrá exigir el pago de los servicios reclamados. El reclamante 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, como consecuencia de un error de lectura o facturación, en caso de ser resueltos en favor del reclamante, obligarán a la Empresa Distribuidora a restituir al favorecido las sumas en exceso que éste hubiera pagado. La cifra por restituir incluirá todos los pagos indebidamente efectuados, incluyendo los cargos de cobranza y similares, 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, que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica.

Si la resolución es desfavorable al reclamante, éste deberá pagar a la Empresa Distribuidora las diferencias correspondientes en caso de que haya realizado algún abono y, si corresponde, la respectiva empresa podrá aplicar intereses por pago fuera de la fecha de vencimiento, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 68.- del presente reglamento.

En caso de Reclamo por problemas de lectura o facturación, la Empresa Distribuidora no podrá suspender el Suministro mientras el reclamo esté en tramitación en la empresa o en la Superintendencia en los términos del Artículo 164.- del presente reglamento.

**Artículo 164.-** En caso de discrepancia con lo resuelto por la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel o cuando ésta no haya dado respuesta al Reclamo en el plazo indicado en el Artículo 160.- del presente reglamento, 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 los medios que se habiliten para estos efectos, acompañando los antecedentes que correspondan.



**Artículo 165.-** Cada vez que la Superintendencia reciba una solicitud de revisión de un Reclamo, notificará a la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel y dentro de los 5 días de recibida la notificación, la empresa deberá poner a disposición de la Superintendencia una copia del expediente señalado en el Artículo 157.- del presente reglamento, sin perjuicio de las instrucciones que establezca la Superintendencia sobre la disponibilidad del referido expediente.

La Superintendencia resolverá dentro del plazo de 20 días, contados desde la fecha de ingreso de la solicitud de revisión de Reclamo si no requiere más antecedentes.

**Artículo 166.-** La Superintendencia resolverá de conformidad con el mérito de los antecedentes, notificando su resolución al reclamante y a la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel, y conferirá un plazo para que ésta sea cumplida.

**Artículo 167.-** Sin perjuicio de lo señalado en los artículos anteriores, los Reclamos que cualquier interesado formule directamente ante la Superintendencia sobre los actos de las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel en contravención a lo dispuesto en la Ley, el presente reglamento y demás normas vigentes, cuyo cumplimiento deba ser fiscalizado por la Superintendencia, serán tramitados de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 18.410 y en las disposiciones del presente reglamento.

Los Reclamos podrán presentarse personalmente o a través de representante por los 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 156.- del presente reglamento, en lo que le resulte aplicable.

**Artículo 168.-** Cada vez que la Superintendencia reciba un Reclamo, que no haya sido presentado previamente en la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel, enviará copia de éste a la empresa para que tome conocimiento de él y se pronuncie de conformidad a lo dispuesto entre los artículos 160.- a 163.- del presente reglamento, debiendo en este caso la empresa entregar respuesta directamente al reclamante y simultáneamente enviar una copia a la Superintendencia. En este caso, el plazo a que se refiere el Artículo 160.- del presente reglamento será contabilizado desde que la empresa tome conocimiento del Reclamo y el reclamante tendrá a salvo el derecho que le confiere el Artículo 164.- del presente reglamento.

En todo caso, si dentro del plazo no se recibe la copia de la respuesta al Reclamo, la Superintendencia podrá resolver al respecto.

La Superintendencia notificará su resolución al reclamante y a la Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel y conferirá un plazo para su cumplimiento.

## CAPÍTULO XI DISPOSICIONES VARIAS

**Artículo 169.-** Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, deberán velar porque en los acuerdos o convenciones celebrados con sus Clientes o Consumidores a los que se refiere el presente reglamento, conste fehacientemente el consentimiento de éstos, cualquiera sea el medio a través del cual se haya materializado. En todo caso, se entenderá que dichos acuerdos forman parte integrante del contrato de Servicios de Gas a que se refiere el Artículo 24.- del presente reglamento.

**Artículo 170.-** 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 cuales deberán efectuarse de acuerdo a lo dispuesto por la normativa vigente.



**Artículo 171.-** Las Empresas Distribuidoras y las Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán elaborar y mantener actualizada una base de datos con la información de contacto de cada Cliente o Consumidor, según corresponda, para efecto de comunicaciones y/o notificaciones que señale el presente reglamento, si el Cliente o Consumidor lo autoriza expresamente y permita dejar constancia escrita de la respectiva comunicación. Dicha base de datos deberá contener al menos los siguientes antecedentes:

- a) Número o código identificatorio del Cliente o Consumidor.
- b) Dirección del inmueble o instalación.
- c) Número telefónico de contacto.
- d) Dirección de correo electrónico.



La base de datos señalada en el inciso precedente podrá considerar, a requerimiento del Cliente o Consumidor, otros medios electrónicos para efecto de contacto con el Cliente o Consumidor.

Los Clientes o Consumidores serán responsables de proporcionar al menos los datos señalados en el inciso primero del presente artículo, salvo el indicado en el literal a), y deberán mantener actualizada la información proporcionada. Lo anterior, no libera a las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel de hacer todas las gestiones necesarias para mantener actualizada la base de datos.



En todo caso, las empresas deberán resguardar el correcto uso de la información que contiene la base de datos antes señalada, así como toda otra información del Cliente o Consumidor que se encuentre en su poder, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.628, Sobre Protección de la Vida Privada.



Toda información del Cliente o Consumidor en poder de la empresa no podrá ser utilizada para fines distintos a los establecidos en el presente reglamento, a menos que el Cliente o Consumidor lo autorice expresamente.



**Artículo 172.-** A efectos de la gestión de las comunicaciones mediante un canal de contacto o vía telefónica que establece el presente reglamento, las Empresas Distribuidoras y las Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán operar centros de atención de llamados con estándares de nivel de atención y nivel de servicio, y que consideren la atención, registro, clasificación y gestión de las llamadas telefónicas de los Clientes, Consumidores o terceros, sin perjuicio del procedimiento que podrá fijar la Superintendencia para estos efectos.



Las llamadas telefónicas, tanto de Emergencia como comerciales, realizadas por los Clientes, Consumidores o terceros no tendrán costo para éstos. Será obligación de la respectiva empresa que dichas llamadas puedan ser realizadas mediante servicio público de telefonía fija o de telefonía móvil, y a un número único que entregue opción de Emergencia, comercial, u otro.

Para los centros de atención de llamados se establecen los siguientes indicadores:

- Nivel de atención (NA):  $NAn = 1 - \frac{\text{Llamadas mensuales en mes } n \text{ no atendidas por abandono}}{\text{Llamadas mensuales recibidas en mes } n}$



Se considerarán llamadas "No atendidas por abandono", cuando el Cliente, Consumidor o tercero desiste de ser atendido por un ejecutivo luego de haber permanecido más de 30 segundos en cola de espera.



Las llamadas no atendidas deben ser gestionadas por la empresa, en un plazo no mayor a 30 minutos posteriores a la llamada, tratándose de llamadas de Emergencia.

Se considerará que se ha realizado una gestión válida de las llamadas no atendidas por abandono, cuando se aplique una metodología de contacto que permita el ingreso del requerimiento solicitado por el Cliente, Consumidor o tercero.

- Nivel de servicio (NS):  $NS_n = \text{Llamadas mensuales en mes } n \text{ atendidas en 30 segundos o menos} / \text{Llamadas mensuales atendidas en mes } n$

Los estándares o niveles mínimos que deberán cumplir de Nivel de Atención (NA) y Nivel de Servicio (NS) deberán ser cumplidos mensualmente, y corresponderán a los establecidos en la Tabla siguiente para cualquier mes n:

Estándar exigido	Condición de operación del Call Center	
	Llamadas de emergencia	Llamadas comerciales
Nivel de Atención (NA)	$NA_n > 97\%$	$NA_n > 90\%$
Nivel de Servicio (NS)	$NS_n > 97\%$	$NS_n > 90\%$

Las Empresas Distribuidoras y las Distribuidora de Gas Licuado a Granel deberán llevar un registro de la operación de sus centros de atención de llamados, que deberá estar permanentemente a disposición de la Superintendencia, debiendo ser informado en los formatos y plazos que ésta establezca.

**Artículo 173.-** Cada vez que, de acuerdo a este reglamento, una Empresa Distribuidora o Distribuidora de Gas Licuado a Granel, por su cuenta o por medio de terceros contratados o autorizados por ella, ejecute o requiera intervenir sus propias instalaciones, así como instalaciones de sus Clientes o Consumidores e incluso las Instalaciones Interiores de éstos, deberá ejecutar y/o supervisar estas obras con instaladores de gas de la clase o categoría correspondiente con licencia vigente de la Superintendencia.

**Artículo 174.-** Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel serán responsable de la veracidad y exactitud de la información que en virtud del presente reglamento deben entregar al Ministerio, la Superintendencia y la Comisión.

El incumplimiento de la obligación de informar señalada en el presente reglamento, así como la entrega de información falsa, incompleta o manifiestamente errónea, será sancionado por la Superintendencia de acuerdo a las normas establecidas en la Ley N° 18.410.

**Artículo 175.-** La Superintendencia podrá publicar con una periodicidad al menos anual indicadores asociados a las materias y estándares establecidos en el presente reglamento para las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel.

**Artículo 176.-** La Superintendencia dispondrá, para su consulta la versión en idioma español o inglés de las normas referidas en el presente reglamento.

**Artículo 177.-** Una copia del presente reglamento, y sus actualizaciones, estará a disposición de los Clientes, Consumidores y de cualquier interesado en las oficinas comerciales de las empresas y en su sitio electrónico.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Artículo Primero Transitorio:** El registro de Tanques de Almacenamiento, y sus propietarios, señalado en el Artículo 32.- del presente reglamento, será exigible a las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel, dentro del plazo de seis meses contado desde la publicación del presente decreto en el Diario Oficial.

**Artículo Segundo Transitorio:** Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán disponer del contrato tipo asociado a la provisión de cada Servicio de Gas en la forma a que

se refiere el Artículo 11.- del presente reglamento en un plazo de dos meses contado desde la publicación del presente decreto en el Diario Oficial.

**Artículo Tercero Transitorio:** Las Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán categorizar, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 12.- del presente reglamento, todos los Servicios de Gas que presten a sus Consumidores, dentro de un plazo de tres meses contado desde la publicación del presente decreto en el Diario Oficial.

**Artículo Cuarto Transitorio:** Las Empresas Concesionarias deberán informar a la Superintendencia, en el plazo de seis meses, contado desde la publicación del presente decreto en el Diario Oficial, los planos de ubicación de sus Redes de Distribución existentes a la fecha de publicación del presente decreto, en los términos a que se refiere el Artículo 14.- de este reglamento. Asimismo, en el mismo plazo deberán publicar e informar la cobertura geográfica de sus Zonas de Servicio en su sitio electrónico y canales de atención de conformidad a lo dispuesto en el inciso primero del mencionado Artículo 14.-.

**Artículo Quinto Transitorio:** Las Empresas Distribuidoras deberán informar a la Superintendencia, en el plazo de seis meses contado desde la publicación del presente decreto en el Diario Oficial, los planos de ubicación de sus Redes de Distribución No Concesionadas existentes a la fecha de publicación del presente decreto, tanto aquellas que se encuentren ubicadas en propiedad privada como aquellas que utilicen bienes nacionales de uso público, en los términos a que se refiere el inciso final del Artículo 15.- del presente reglamento.

**Artículo Sexto Transitorio:** Las Empresas Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán informar a la Superintendencia en el plazo de seis meses contado desde la publicación del presente decreto en el Diario Oficial, la ubicación de sus Tanques de Almacenamiento existentes a la fecha de publicación del presente decreto, en los términos a que se refiere el inciso final del Artículo 16.- de este reglamento.

**Artículo Séptimo Transitorio:** En cuanto no existan organismos o laboratorios de control de terceros autorizados por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en la región administrativa en la que opere la respectiva Empresa Distribuidora, la comprobación del Medidor a que se refiere el Artículo 43.- del presente reglamento, podrá realizarse por la propia Empresa Distribuidora o por un organismo o laboratorio de control de terceros que opere fuera de la referida región administrativa, a elección del Cliente o Consumidor que solicita la comprobación.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa Distribuidora deberá informar al Cliente o Consumidor previamente los costos asociados a cada una de las alternativas referidas en el inciso precedente, y el eventual pago por parte de aquellos de dicho costo de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 44.- del presente reglamento.

**Artículo Octavo Transitorio:** Las Empresas Distribuidoras y Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán implementar las disposiciones contenidas en el Artículo 63.- del presente reglamento, en el plazo de 90 días contado desde que la Superintendencia notifique el instructivo en que se establezca el formato, estructura y glosario relativo a las boletas o facturas de cobro a que se refiere el inciso tercero del referido artículo. Dicho instructivo, será dictado por la Superintendencia dentro de un plazo de 6 meses contados desde la publicación del presente decreto en el Diario Oficial.

**Artículo Noveno Transitorio:** Las Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán comunicar a la Superintendencia, y publicar en sus respectivos sitios electrónicos, en el plazo de un mes contado desde la publicación del presente decreto en el Diario Oficial, los plazos máximos a que se refiere el Artículo 78.- del presente reglamento.

**Artículo Décimo Transitorio:** El primer Informe de Valorización de Instalaciones de Gas que se efectúe en conformidad a lo dispuesto en el Capítulo VIII del presente reglamento, corresponderá al periodo cuatrienal comprendido entre el 14 junio del año 2022 y el 14 de junio del año 2026. En consecuencia, el Informe de Valorización de Instalaciones de Gas vigente para lo que reste del cuatrienio correspondiente a los años 2018 a 2022, será aquel aprobado mediante la Resolución Exenta N° 428 de 2018, de la Comisión Nacional de Energía.

**Artículo Décimo Primero Transitorio:** El envío de información a que se refiere el Capítulo IX del presente reglamento por parte de las Empresas Distribuidoras y Empresas Distribuidoras de Gas Licuado a Granel será exigible en el plazo de 60 días contado desde la notificación de la resolución de la Comisión que establece el Sistema de Información Pública.

**Artículo Décimo Segundo Transitorio:** Las Empresas Distribuidoras y las Distribuidora de Gas Licuado a Granel deberán implementar los centros de atención de llamados para los Clientes, Consumidores o terceros, en los términos a que se refiere el Artículo 172 del presente reglamento, en el plazo de 60 días contado desde la publicación del presente decreto en el Diario Oficial.

**Artículo Décimo Tercero Transitorio:** Las Empresas Distribuidoras y las Distribuidoras de Gas Licuado a Granel deberán cumplir los estándares de nivel de atención y nivel de servicio de los centros de atención de llamados, en los términos a que se refiere el Artículo 172 del presente reglamento, en el plazo de 90 días contado desde la publicación del presente decreto en el Diario Oficial

**Artículo Décimo Cuarto Transitorio:** Las Empresas Distribuidoras deberán dar cumplimiento a lo indicado en el Artículo 55 del presente reglamento, en el plazo de seis meses contado desde la publicación del presente decreto en el Diario Oficial.

**ARTÍCULO SEGUNDO: DERÓGASE** el Decreto Supremo N° 67, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que aprueba reglamento de servicio de gas de red.

ANÓTESE, TÓMENSE RAZÓN Y PÚBLIQUESE

SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE  
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA



JUAN CARLOS JOBET ELUCHANS  
MINISTRO DE ENERGÍA

PAS/MCA/MAV/JRF/CEH/LCA/CRS/FNC