

MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE RECLAMO EN EL SECTOR ELÉCTRICO

THE MODERNIZATION OF THE COMPLAINT HANDLING SYSTEM IN THE ELECTRICITY SECTOR

Bárbara González Schneider*

RESUMEN

El presente trabajo se dedica a la reflexión y cuestionamiento sobre el actual sistema de reclamación dentro del sector eléctrico cuando debe ser ejercido por el ciudadano en contra de la empresa eléctrica. Bajo esa misma línea, se analiza la figura del Panel de Expertos como tribunal especializado del sector que, mediante su intervención, permitiría consolidar un sistema de reclamación más adecuado para la ciudadanía.

Palabras clave: Superintendencia de Electricidad y Combustibles, panel de expertos, reclamo, jurisdicción.

ABSTRACT

This article reflects upon and questions the current complaint handling system within the electricity sector when needed by citizens against the electricity company. In this context, we analyze the figure of the Experts Panel as a specialized court of the sector which, through their intercession would allow for the consolidation of a complaint handling system suitable for citizens.

Key words: Superintendence of Electricity and Fuels, Experts Panel, claim, jurisdiction.

Código JEL: K23

Fecha de recepción: 15 marzo 2019
Fecha de aceptación: 15 abril 2019

*Abogada de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile. Correo electrónico: bgonzalezsch@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Gran conmoción ha provocado el cambio de medidores en el sector eléctrico. En un inicio se informó sobre la obligatoriedad del cambio, generando no solo una ola de críticas, sino que también un descontento social y la animadversión de los clientes; si bien actualmente se ha establecido la voluntariedad del proceso, la desconfianza hacia las empresas abunda. Por otro lado, las autoridades llaman a colaborar, indicando que este nuevo sistema mejorado de medición eléctrica traerá beneficios. Pero bien sabemos que todos los sistemas no son perfectos, pues en algún minuto habrá un conflicto de intereses entre las empresas que otorgan el servicio eléctrico y los ciudadanos. ¿Qué hacer? ¿A dónde acudir? ¿Cómo proteger los derechos de los clientes de este monopolio?

La idea original de este cambio legislativo surgió en virtud del terremoto del año 2015², lamentable evento que dañó gran parte de nuestro norte chico y que también provocó una nueva discusión en nuestro Parlamento, pues las empresas eléctricas en algunos casos estaban exigiendo que los propios clientes costearan la reposición, el retiro y cambio del empalme y de medidor. Así es, las empresas requirieron que los costos los asumieran los damnificados, hecho que no ha sido aislado durante nuestra historia, pues de igual forma ocurrió en el año 2010 debido a una catástrofe muy parecida. El problema surge por un vacío legal, pues en la normativa no se señalaba qué es lo que pasaba en caso de que la destrucción del empalme y medidor se efectuara por un caso fortuito o fuerza mayor, y no por negligencia del usuario (Historia de la Ley 21076, 2018).

Luego de variadas discusiones parlamentarias, el asunto fue evolucionando de tal manera que finalmente se aprobó que hubiese un cambio en la propiedad de los empalmes y medidores, pasando a ser parte de las empresas de distribución, pretendiendo, de tal forma, evitar que damnificados en futuros eventos catastró-

ficos deban asumir monetariamente la instalación de la estructura para poder acceder al servicio.

En este período, y con dichas declaraciones de buena voluntad legislativa, no podíamos contar con que se vendría un avance tecnológico de nuestros medidores, lo que implicaría finalmente un nuevo gasto no presupuestado en nuestros bolsillos.

Se nos ha indicado que este cambio tendrá varios beneficios para los clientes, tales como “lecturas automáticas y a distancia; mayor comodidad y seguridad; medición exacta del consumo de energía; mayor información de consumo por hora, día, semana y mes; gestión de solicitudes a distancia, entre otros” (Enel, 2019). A su vez, por lo menos Enel (2019) en su página web anuncia que en un futuro se podrá acceder como cliente a mayores alternativas de tarifas y definir aquella que sería más congruente con nuestros hábitos de uso —no señala fecha específica al respecto—; y además, un punto que personalmente me parece interesante, expresa que en caso de contar con un sistema de paneles solares podremos venderles nuestra energía excedente. Sin duda estos dos últimos aspectos del sistema a primera vista parecen un avance positivo, no obstante, habrá que ver en un futuro bajo qué condiciones y qué tarifas se llevarán a cabo estos procedimientos.

En referencia a lo que nos preocupa en el aquí y ahora, es que el cambio de los medidores es algo que ocurrirá y que está ocurriendo, pues hay una ley que lo respalda. Se podrá divagar si corresponde o no que, siendo ahora las empresas los nuevos dueños de los medidores, nosotros como ciudadanos tengamos que costearlos, pero lo concreto es que así será en un futuro a corto o mediano plazo, pues de tal forma se ha consolidado por la autoridad. De esta manera, ya delimitada nuestra cancha de juego, debemos preocuparnos sobre la calidad de servicio que nos otorgarán estos nuevos equipos, toda vez que ya han existido casos en los cuales las cuentas han aumentado considerablemente versus las lecturas de los antiguos medidores.

2. Para ser más precisos, en el año 2010, debido al terremoto, se había iniciado una discusión parlamentaria al respecto, la cual no fue fructífera.

¿Cómo puedo reclamar como ciudadano dentro de este sistema?

Primero que todo, y según un orden lógico, analizaremos las vías administrativas de reclamación del sector. El primer paso para el ciudadano es acudir como cliente a la misma empresa que otorga el servicio público. La primera barrera que encontraremos acá será por una parte la tecnología, pues la mayoría de las compañías establece un ingreso de reclamo por internet. Es verdad que estamos viviendo en un auge tecnológico, pero hay que ser muy conscientes de la diversidad de realidades existentes en nuestro país, tanto geográficas como monetarias. Supongamos que existe el acceso, una segunda barrera será lo amigable de la distribución de los enlaces en la página web, pues muchas veces hallar el ítem de ingreso de reclamo es una verdadera travesía.

Conforme al Oficio Circular 4853 Anexo 1 de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (2002, p. 2), las empresas de distribución “tendrán un plazo máximo de 30 días corridos, contados desde la fecha de ingreso de la presentación, para resolver respecto de la situación planteada e informar al cliente las alternativas de acción con que cuenta”. El anexo complementa lo anterior instaurando que el ciudadano podrá acudir a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles ya sea cuando hayan transcurrido los 30 días sin haber obtenido respuesta alguna; si existiendo respuesta no esté conforme con lo resuelto por la empresa; en caso de existir incumplimiento de la solución comprometida; y finalmente, cuando no se encuentre de acuerdo con las alternativas de atención de su presentación, en referencia a tener que acudir a alguna oficina de la empresa para proseguir con la atención de su requerimiento.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) fue creada en el año 1985 en virtud de la Ley 18410, la cual la define como un “servicio funcionalmente descentralizado, que se relacionará con el

Gobierno por intermedio del Ministerio de Energía” (Ley 18410, art. 1º, 1985)³.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (Superintendencia, de ahora en adelante) tiene por objetivo “fiscalizar y súper vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas” (Ley 18410, art. 2º, 1985).

Con miras al cumplimiento de sus funciones, la ley ya individualizada enumera una serie de facultades y labores en el artículo 3º, indicando específicamente en su numeral 17 la función de “resolver, oyendo a los afectados, los reclamos que se formulen por, entre o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas, de gas y de combustibles líquidos (...)” (Ley 18410, 1985).

Una vez ingresado el reclamo ante la Superintendencia, aquella requerirá un informe de la situación a la empresa en cuestión, estableciéndole un plazo prudencial de entrega. En este punto pueden hallarse dos situaciones, por un lado –el más optimista– puede ser que el informe se entrega dentro de plazo y resulta ser suficiente para esclarecer los hechos, y por ello, la Superintendencia se encuentra autorizada para dictar resolución de manera inmediata; en un segundo camino puede ocurrir que la empresa no responda en el plazo contemplado o que el hecho imputado sea de carácter grave. En este último caso, la Superintendencia instruirá una investigación, con la finalidad de consolidar un juicio y dictar una resolución fundada.

3. El artículo 1º de la Ley 18410 original, fue modificado por la Ley 20402 del año 2009. Precedentemente a la reforma, el artículo expresaba el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

A su vez, la SEC podrá determinar sanciones conforme al grado de infracción cometida, las cuales corresponden a una amonestación por escrito; multas a beneficio fiscal; revocaciones de autorizaciones o licencias; comiso; clausura temporal o definitiva; y caducidad de la concesión provisional (Ley 18410, Título IV, 1985). Ninguna de ellas con carácter indemnizatorio al afectado.

En vinculación con las vías de reclamación de los afectados con las resoluciones de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, la Ley 18410⁴ permite en su artículo 19 ingresar un reclamo “dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la notificación, ante la Corte de Apelaciones correspondiente al domicilio del reclamante” (Ley 18.410, 1985). Una vez ingresado, la Corte dará traslado a la Superintendencia para que formule observaciones dentro de un plazo de 10 días; transcurrido aquel o evacuado el traslado, se ordenará traer los autos en relación y la causa será agregada extraordinariamente a la tabla. Si se estima procedente, la Corte podrá abrir un término probatorio –que no podrá ser superior a los 7 días–, y escuchar los alegatos de las partes. Luego, agrega la normativa que “en caso de no acogerse el reclamo, el monto de la consignación se entenderá abonado al pago de la multa y, en caso de acogerse, regirá lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 20” (Ley 18.410, art. 19, inciso 5°, 1985), que se refiere a la devolución reajustada de la multa –total o parcialmente– improcedente a través de la Tesorería General de la República. Finalmente, instaura que, la Corte de Apelaciones debe dictar la sentencia dentro del término de 15 días, la cual, podrá ser apelada ante la Corte Suprema en el plazo de 10 días hábiles.

4. El artículo 17 de la Ley 18410 instaura la posibilidad de ingresar un Recurso Reposición y el Jerárquico, no obstante, el artículo 18 A de la misma norma, lo limita respecto de las resoluciones que apliquen sanciones.

Es relevante recordar que la Ley 19880 en su artículo 59 regula ambos recursos:

Artículo 59. Procedencia. El recurso de reposición se interpondrá dentro del plazo de cinco días ante el mismo órgano que dictó el acto que se impugna; en subsidio, podrá interponerse el recurso jerárquico.

Rechazada total o parcialmente una reposición, se elevará el expediente al superior que corresponda si junto con esta se hubiere interpuesto subsidiariamente recurso jerárquico.

Según lo expuesto, en cuanto a esta última vía de reclamo, encontramos como mínimo tres obstáculos para el ciudadano: por un lado, la existencia de una consignación; segundo, la necesidad de contar con una representación legal; y tercero, el transcurso del tiempo que toma tramitar una reclamación en tribunales, en especial considerando la gran cantidad de causas existentes en la actualidad.

Si bien se ha expuesto sobre el sistema de solución de conflictos establecido para los ciudadanos, existe dentro de la normativa del sector una institución que resuelve los conflictos entre empresas eléctricas, me refiero al Panel de Expertos.

El Decreto 44 (2018), en su artículo 4° manifiesta que el Panel de Expertos es un “órgano creado por ley, con competencia acotada, integrado por profesionales expertos, cuya función es pronunciarse, mediante dictámenes de efecto vinculante, sobre aquellas discrepancias que se produzcan en relación con las materias que se señalan expresamente en la Ley General de Servicios Eléctricos, y en otras leyes en materia energética”.

Así las cosas, instituir una definición concreta del Panel de Expertos no es una misión fácil, debido a que la ley no ha determinado concretamente su naturaleza jurídica como tal. Es por ello por lo que, en vez de pretender zanjar una definición que más bien podría ser imprecisa, es preferible desgranar su estructura con la finalidad de obtener una mayor claridad respecto de su esencia.

Primero que todo, el artículo 209 de la Ley General de Servicios Eléctricos, instaura que el Panel de Expertos se encuentra “integrado por siete profesionales, cinco de los cuales deberán ser ingenieros o licenciados en ciencias económicas, nacionales o extranjeros, y dos abogados, de amplia trayectoria profesional o académica (...)” (Ley General de Servicios Eléctricos, 2007). De esta manera, se refleja el carácter técnico que presenta esta institución, quedando compuesta

por hombres que acrediten ser realmente expertos en la materia, conforme a los requerimientos legales establecidos. Por otro lado, es importante destacar la exigencia de dos abogados, quienes tienen la misión de salvaguardar el procedimiento legal aplicable dentro de la tramitación de la solución de discrepancias. Con ello, el actuar del Panel de Expertos involucra una aplicación de los conocimientos y experiencias de personas que se han desenvuelto durante años dentro del sector energético, área que es de difícil comprensión.

En cuanto a su método de designación, dicho artículo manifiesta que lo realizará el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia a través de un concurso público, y será nombrado mediante una resolución del Ministerio de Energía. En este punto es donde surge una rareza toda vez que participa un órgano jurisdiccional especializado e independiente, y de manera complementaria, un órgano del Poder Ejecutivo; lo cual incita a cuestionarse si el Panel de Expertos, en virtud de su nombramiento por una resolución de un Ministerio, adquiere la calidad de organismo público perteneciente a la estructura del Poder Ejecutivo.

Sin embargo, en referencia a su funcionamiento, actúan por medio de un quórum mínimo de sesión y se llega a acuerdos por simple mayoría, lo que nos induce a asociarlo al método de trabajo de un tribunal colegiado. Y sumado a ello, es de importancia destacar que sus integrantes se encuentran sujetos a ciertas inhabilidades e incompatibilidades del cargo, que han sido definidas legalmente.

De manera concreta y puntual, podemos observar, que el Panel de Expertos cumple con varias bases para el ejercicio de la jurisdicción, no obstante, profundizaré en solo cuatro de ellas, por ser las que requieren un análisis en vinculación con una mayor claridad sobre la esencia de este órgano⁵:

5. En el presente trabajo serán expuestas únicamente las bases que requieren una mayor reflexión, y no son tan evidentes, como por ejemplo el de Territorialidad, Publicidad, Pasividad o Sedentariedad.

1) Legalidad

Como es evidente en el ordenamiento jurídico atinente, el Panel de Expertos cuenta con un procedimiento legalmente tramitado, cuyo ejercicio se desarrolla por la Ley General de Servicios Eléctricos y el Reglamento perteneciente al órgano en cuestión. Algunos quizás podrán criticar que dicha regulación es muy amplia en comparación con la ordenación procedimental que se posee respecto de los Tribunales Ordinarios de Justicia; sin embargo, no hay que perder de vista que el contenido o fondo de las discrepancias revisadas por el Panel de Expertos se relacionan directamente con la industria energética, lo cual implica que sean conflictos que van evolucionando de una manera muy rápida, al mismo ritmo que la explotación de aquella y la economía; por lo que una reglamentación completa del Derecho sobre los mismos, no solo sería insuficiente sino que quedaría obsoleta con mucha facilidad, incluso podría trabarse el avance y desarrollo de la industria, y con ello perturbar el ejercicio del derecho a desarrollar libremente una actividad económica. Y en adición a lo precedente, no hay que olvidar los largos procesos de creación legislativa, lo cual implicaría que, al momento de necesitar una reforma en la regulación, aquella no resulte o se retarde en exceso en su nacimiento.

2) Independencia

Encontramos características del Panel de Expertos que reafirman de cierta manera esta base, como el hecho de que actúa en la resolución de conflictos al ser requerido⁶, la existencia de dictámenes fundados y publicidad de los antecedentes, limitar su pronunciamiento a los aspectos planteados como discrepancia (Ley General de Servicios Eléctricos, art. 211, 2007), al ser “designados por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, mediante concurso público de antecedentes fundado en condiciones objetivas, transparentes y no discriminatorias” (Ley General de

6. Aspecto que se vincula de manera directa con los Principios de Inavocabilidad e Inexcusabilidad.

Servicios Eléctricos, art. 209, 2007), y al no tener el carácter de personal de la Administración del Estado (Ley General de Servicios Eléctricos, art. 212, 2007). Pero, por otro lado, localizamos un artículo 211 que nos habla sobre la obligación del Panel de Expertos de notificar a la Comisión y a la Superintendencia de las discrepancias presentadas; es más, el inciso final insta que “el Ministerio de Energía, mediante resolución fundada y sujeta a trámite de toma de razón de la Contraloría General de la República, podrá, dentro del plazo de diez días contado desde la notificación del dictamen, declararlo inaplicable, en caso que se refiera a materias ajenas a las señaladas en el artículo 208” (Ley General de Servicios Eléctricos, 2007).

Adicionalmente en la reforma de la ley del año 2016 se instauró, en el artículo 212, que el financiamiento del Panel de Expertos se realizaría “a través de un presupuesto anual, el que deberá ser aprobado por la Subsecretaría de Energía en forma previa a su ejecución” (Ley General de Servicios Eléctricos, 2007). Si bien, un aspecto positivo fue que se logró modificar la anterior redacción que instauraba un financiamiento a cargo de las empresas eléctricas por medio de una prorrata—que consideraba el valor de los activos como la cantidad, la naturaleza o la complejidad estimada de las discrepancias—; incorpora a su vez, un aspecto que a mi parecer daña directamente su independencia, que es la aprobación previa de la Subsecretaría de Energía.

3) Responsabilidad

Este principio se halla consagrado en el artículo 79 de la Constitución Política de la República y el artículo 13 del Código Orgánico de Tribunales, teniendo dos variantes de aplicación, por un lado, se habla sobre una responsabilidad personal de los jueces frente a la comisión de delitos de cohecho, falta de observancia en materia sustancial de las leyes del procedimiento, denegación y torcida administración de justicia, y toda prevaricación en el ejercicio de sus funciones. Por otro parte, el artículo 13 en cuestión señala que “las decisiones o decretos que los jueces expidan en los negocios de

que conozcan no les impondrán responsabilidad sino en los casos expresamente determinados por la ley” (Código Orgánico de Tribunales, 1943). Es así, como se insta tanto una responsabilidad civil, como penal para los jueces.

En cuanto a la normativa relativa al Panel de Expertos, encontramos en su artículo 212 inciso 7° de la Ley General de Servicios Eléctricos—y reforzado en el artículo 18 y siguiente del Reglamento—, que a los integrantes de dicho órgano le son aplicables las “normas sobre responsabilidad administrativa y probidad contenidas en el DFL 1/19653 y las previstas en el Título V del Código Penal sobre delitos de los empleados públicos, considerándoseles, por consiguiente, comprendidos en el artículo 260 del referido Código para estos efectos” (Ley General de Servicios Eléctricos, 2007).

No obstante lo anterior, en la misma normativa del sector eléctrico se establece explícitamente que los integrantes del Panel de Expertos no poseen la calidad de personal de la Administración del Estado, lo cual se vincula directamente con el principio de independencia desarrollado precedentemente.

4) Gradualidad

La presente base se vincula con la estructura piramidal de los tribunales, entre los cuales existe una jerarquía, creándose así, distintas instancias de acceso a la justicia y, de esa manera, se busca garantizar el correcto fallo del asunto.

Como es evidente, no es posible aplicar este principio al Panel de Expertos, toda vez que el ya mencionado artículo 211 en su inciso 3° de la Ley General de Servicios Eléctricos, expresa que el dictamen “(...) será vinculante para todos los que participen, en calidad de partes, en el procedimiento legal indicado en el inciso primero y no procederá ninguna clase de recursos, jurisdiccionales o administrativos, de naturaleza ordinaria o extraordinaria” (Ley General de Servicios Eléctricos, 2007).

Aquí nos topamos con dos puntos que se deben analizar. Por un lado se determina la calidad de vinculante para quienes participen, incluyendo a organismos públicos conforme a las competencias establecidas por el artículo 208 de la Ley en cuestión; lo que refuerza la legitimación de las soluciones emanadas del Panel de Expertos. Y, por el otro, nos hallamos con una especie de prohibición en la ley instaurando que estos dictámenes son irrecurribles.

En vinculación con el último punto, surge la duda sobre la extensión de esta característica, pues el artículo posee una redacción más bien tajante al manifestar “ninguna clase”, aspecto que ha sido analizado en sede judicial por medio de los Tribunales Superiores de Justicia, debatiendo si dicha redacción impediría la posibilidad de presentar un recurso de protección, por ejemplo. En referencia a lo cual es importante consolidar que no parece pertinente restringir normas constitucionales, ni menos confinar el ejercicio de esta acción que se encuentra abocada a la protección de los Derechos Fundamentales.

A todas luces el tema sobre la naturaleza jurídica del Panel de Expertos es un contenido lleno de incertidumbres y visiones contradictorias, si bien, cada quien podrá obtener sus propias conclusiones y tomar una postura al respecto, por medio del análisis realizado se pretende dirigir el enfoque hacia una visión de un tribunal especializado en el área, el cual cuenta con muchas características que son los cimientos para el ejercicio de la jurisdicción.

CONCLUSIÓN

El sentimiento de desamparo no es menor, el ciudadano se siente en desventaja pues la cancha de juego es un monopolio legalmente protegido, donde los tecnicismos abundan y el desconocimiento es un gol seguro. Es de vital importancia comprender que el Estado tiene la obligación no solo de permitir un acceso a la reclamación, sino que también garantizar una calidad

del ejercicio de dicho derecho. En virtud de esta deuda histórica de nuestra legislación, que es el Contencioso Administrativo, mediante parches normativos se han potenciado a las Superintendencia con facultades que finalmente si bien permiten resolver el asunto, lo hacen con una dudosa protección a las garantías procesales más mínimas.

Existiendo ya un tribunal administrativo, como es el Panel de Expertos, parece lo más razonable radicar en él –quizás como una instancia previa a la judicial– este tipo de conflictos entre ciudadanos y empresas de distribución de energías, toda vez que los principios que rigen al Panel son más homologables a las bases fundantes de un tribunal que ejerce jurisdicción propiamente tal.

Bajo esta intencionalidad de querer renovar nuestros medidores por unos más inteligentes, tras una breve reflexión, aparece de igual manera la necesidad de renovar nuestra legislación en cuanto a un sistema de reclamación inteligente; es decir, más accesible, expedito, eficiente y eficaz para la ciudadanía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Decreto 44 (2018). Aprueba reglamento del Panel de Expertos establecido en la Ley General de Servicios Eléctricos, deroga el Decreto Supremo 181, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, e introduce modificaciones a los decretos que indica. Publicada en el *Diario Oficial* el 5 de enero de 2018.

Enel (2019). *Medición inteligente*. Recuperado de: <https://www.enel.cl/es/clientes/informacion-util/medicion-inteligente.html>

Historia de la Ley 21076 (2018). Modifica la Ley General de Servicios Eléctricos para imponer a la empresa distribuidora de energía la obligación de solventar el retiro y reposición del empalme y medidor en caso de inutilización de las instalaciones por fuerza mayor.

Recuperado de: <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7500/>

Ley 7421 (1943). Aprueba el Código Orgánico de Tribunales. Publicada en el *Diario Oficial* el 9 de julio de 1943.

Ley 18410 (1985). Crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. Publicada en el *Diario Oficial* el 22 de mayo de 1985.

Ley General de Servicios Eléctricos DFL 4/20018 (2007). Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley 1, de Minería, de 1982, Ley General de Servicios Eléctricos, en materia de Energía Eléctrica. Publicada en el *Diario Oficial* el 5 de febrero de 2007.

Ley 19880 (2003). Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado. Publicada en el *Diario Oficial* el 29 de mayo de 2003.

Oficio Circular 4853/DIE 2485/SE 758 (2002). Imparte instrucciones respecto del procedimiento de atención de presentaciones hechas ante las concesionarias. Superintendencia de Electricidad y Combustibles. 21 de agosto de 2002. Recuperado de: http://www.sec.cl/pls/portal/docs/PAGE/SECNORMATIVA/ELECTRICIDAD_OFICIOS/4853000.PDF