

## **SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES-SEC**

### **CONSEJOS USUARIOS**

1.-

**Electricidad**  
en el Hogar y el Trabajo



#### **Buenas prácticas de electricidad en el hogar**

Cuando encienda la luz o use un artefacto eléctrico, asegúrese de no tener las manos húmedas.

Nunca se deben desenchufar los artefactos tirando de su cable, esto puede causar un incendio.

Los alargadores eléctricos son peligrosos al alcance de los niños

Llame a su compañía de servicios eléctricos si usted nota algo fuera de lo ordinario que puede convertirse en una situación peligrosa.

Cualquier reparación a la instalación eléctrica la debe hacer un experto que tenga Licencia SEC.

Recuerde no sobrecargar los alargadores eléctricos.



#### **Instalaciones eléctricas en el hogar**

Para mantener segura a su familia, verifique que la instalación eléctrica de su hogar esté normalizada. Solicite los servicios de un instalador autorizado SEC, consulte aquí ([http://www.sec.cl/portal/page?\\_pageid=33,5307707&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://www.sec.cl/portal/page?_pageid=33,5307707&_dad=portal&_schema=PORTAL)).

Todas las instalaciones deben ser realizadas por un instalador autorizado SEC.

Si ve cables pelados o en malas condiciones, aléjese y deje que lo arregle un instalador autorizado SEC.

## Al aire libre

No se suba o juegue cerca de árboles que están cerca de líneas de alto voltaje.

No encumbre volantines cerca de líneas eléctricas aéreas.

En caso de accidente no toque o se acerque a líneas de alto voltaje que hayan caído al suelo.

No podes árboles que estén cerca de líneas de alto voltaje.

No se suba en las torres de transmisión de alto voltaje o postes de cableado eléctrico.

Llame a su compañía de electricidad para consultas sobre tipo de árboles o arbustos recomendados que usted puede plantar debajo de líneas de alta tensión.



## RECOMENDACIONES ELECTRICAS EN EL TRABAJO

### Si trabaja con herramientas

Las herramientas eléctricas sólo deberán utilizar circuitos que puedan soportar sus requerimientos eléctricos.

Mantenga las herramientas limpias y en buen estado. Cables desgastados con el aislamiento agrietado y enchufes flojos, representan un riesgo de descarga eléctrica. La acumulación de tierra y el coque pueden provocar que las herramientas se sobrecalienten.

Deshágase inmediatamente de la herramienta o aparato, si éste provoca cortes, humea, emite olores extraños, chispea u opera de forma sospechosa.

### Cables y excavaciones

Si se necesita un cable de extensión, asegúrese que es una que pueda con la carga de trabajo; compare el promedio de amperaje del cable con el de la herramienta.

Nunca toque un cable que haya caído al suelo o cualquier otra cosa que se encuentre en contacto con un cable, y repórtelo inmediatamente a la compañía de electricidad.

Si para llevar a cabo su proyecto una zanja, o arar en donde puedan existir que las compañías de servicios marquen



requiere realizar una excavación, hacer servicios enterrados, llame antes, para los lugares aproximados.

## **2.-EL GAS EN EL HOGAR**

Combustibles  
Precauciones y Recomendaciones



### **Buenas prácticas de combustibles en el hogar**

Llame a su compañía de gas si usted huele gas, ya sea adentro o afuera su hogar o negocio. El Gas Natural no tiene olor pero un olor es mezclado con el gas con el fin de ayudar a detectar fugas de gas.

Llame a su compañía de servicios públicos si usted nota algo fuera de lo ordinario que puede convertirse en una situación peligrosa.

Llame Antes de Excavar

No encienda fósforos o haga chispas cerca de un lugar donde usted huele a gas natural.

Revise periódicamente sus aparatos de gas para descartar condiciones inusuales como son producción de hollín o una llama amarilla, grande y errática del quemador. Cuando reconozca alguna de estas condiciones inusuales, o cualquier otra, póngase en contacto con una empresa autorizada en calefacción.

El servicio técnico debe revisar los aparatos, al menos, una vez al año.

Usted y toda su familia deben conocer dónde está situada la llave de cierre general de su Instalación.

Cierre con rapidez la llave de cierre general en caso de emergencia.

No permita que aficionados toquen o manipulen la instalación.

### **Si detecta olor a gas, siga las siguientes indicaciones:**

No accione ningún interruptor ni encienda aparatos eléctricos.

No encienda cerillas o mecheros y no fume.

Abra puertas y ventanas para que el espacio quede ventilado.

Cierre los mandos de los aparatos de gas y la llave general de paso.

No vuelva a abrir la llave de paso hasta haber reparado la instalación o el aparato averiado.

## **Instalaciones de Gas en el hogar**

Todos los medidores, reguladores de presión, llaves de paso, tuberías y artefactos utilizados en las instalaciones deben contar con un certificado emitido por una Entidad de Certificación de Productos de Gas autorizada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC

Cada dos años existe la obligación de realizar la revisión de las instalaciones interiores de gas: tuberías, conductos, artefactos y planos de la instalación de gas, a efecto que éstos cumplan con las disposiciones reglamentarias y normativas respectivas.

Se deberá contratar a un instalador autorizado por la SEC para que repare las instalaciones que presenten problemas.

## **Precauciones Generales**

### **Instalación**

-Sólo una empresa instaladora autorizada puede hacer o modificar una instalación de gas.

### **Anomalías**

Si detecta anomalías en la instalación o en algún aparato, no dude en avisar al servicio técnico del fabricante o a una empresa instaladora, para que lo corrijan lo antes posible.

### **Revisiones**

Como máximo cada 4 años, un instalador autorizado debe revisar toda su instalación y aparatos de gas, y debe extenderle el certificado correspondiente.

### **Precauciones**

-En ausencias prolongadas, cierre la llave de paso del gas de su vivienda.

### **Combustión**

El buen estado de la llama (estable y azul), asegura que se está produciendo una buena combustión. Evite que se apague la llama de los fogones mientras cocina. Si el humo de la llama tizna las cacerolas, avise al servicio técnico del fabricante del aparato, pues es señal de una combustión deficiente.



### **Manipulación de Cilindros de gas**

El cambio de cilindro debe realizarse para que la cantidad de gas despedida a la mínima.

siempre con la llave del cabezal cerrada, atmósfera -inocua e inofensiva- sea

No se debe realizar nunca la operación de cambio de cilindro cerca de fuentes de calor o del fuego, como mecheros, cigarrillos o estufas.

El gas propano y butano pesan más que el aire, por lo que los Cilindros, tanto llenos como vacíos, deben estar siempre en posición vertical.

Si se produce un escape de gas, no debe abrir o cerrar ningún circuito eléctrico, ya que éstos producen descargas capaces de provocar un incendio o explosión.

### **Si trabaja con Cilindros de gas**

Para transportar un cilindro, usar un carrito o carretilla adecuada, siempre que se pueda.

En general, la utilización de cilindros de gas debe hacerse con mucho cuidado, porque pueden originarse explosiones e incendios de consecuencia imprevisible. Pero su simple manipulación también supone riesgo para el trabajador dado que habitualmente su tamaño y peso son considerables; aplastamiento, golpes, cortes, fracturas, sobreesfuerzo, y otras lesiones musculoesqueléticas.

### **3.-Consejos sobre la Electricidad**

El acceso por parte de la población a servicios de energía confiables en su calidad, constancia y seguridad es uno de los fines por los que vela la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. Por extensión, su interés es contribuir a que la buena recepción de estos recursos energéticos contribuyan con una mejor calidad de vida de la gente, siendo la seguridad uno de los temas más relevantes en tal sentido. Por esta razón, la Superintendencia realiza una difusión permanente de las medidas de seguridad que deben seguirse para evitar accidentes.

En el caso de la electricidad, estos son los principales consejos que el usuario puede seguir al interior de su hogar:

**Cuidado con el agua:** El agua es un conductor de electricidad, lo que significa que se transporta muy fácilmente gracias a ésta. Por eso, no se debe tener el cuerpo húmedo cuando se va a estar en contacto con un artefacto eléctrico, ya sea al encender la luz o al prender un artefacto. Eso podría llevar la electricidad a nuestro cuerpo. También se debe evitar el uso de artefactos eléctricos en lugares húmedos. Por ejemplo, encender el secador de pelo dentro de un baño lleno con vapor de agua.

**Ojo con los niños:** No sólo debe preocuparse de que no metan los dedos al enchufe. Esté pendiente de que los alargadores no estén al alcance de los más pequeños, al igual que los cables de electrodomésticos peligrosos como hervidores de agua, planchas o estufas.

**No "energice"** objetos no preparados para ese fin: Muchas muertes se producen cuando se toca un objeto que está conectado a la red eléctrica, produciéndose una descarga continua que al afectado le impide soltarse. Es lo que ocurre cuando se "energizan" rejas perimetrales o protecciones de ventanas.

**No sobrecargue los alargadores y triples:** En ellos sólo conecte los artefactos de baja potencia, como la TV, el video, la radio y la lámpara de velador. Evite enchufar en ellos artefactos que requieren más potencia, como la lavadora, el microondas, la juguera y la plancha, entre otros. Pueden sobrecalentar el alargador o el triple y provocar un incendio.

**Sea precavido con los enchufes calientes o derretidos:** Si al retirar un cable del enchufe siente que las patitas están muy calientes o las ve un poco derretidas, está ante una señal clara de que el artefacto está exigiendo a la instalación más de lo que ésta puede dar, lo cual puede provocar un incendio. Para evitar mayores riesgos, llame a un instalador autorizado por la SEC.

**Use cinta aisladora para todo desperfecto:** Si se ha roto un enchufe o los cables de un electrodoméstico están a la vista, no los deje sin intervenir para evitar electrocuciones. En tal sentido, denada sirve el uso de cinta adhesiva o scotch.

**Reemplace los tapones por automáticos:** Si bien técnicamente los fusibles o tapones son un mejor protector de las instalaciones que los interruptores automáticos, la mala costumbre de la gente de arreglar los tapones con alambres o pelitos de cobre termina por convertirlos en elementos muy peligrosos, capaces de provocar incendios. Por eso, toda nueva instalación se hace con automáticos y se recomienda a "ojos cerrados" el reemplazo.

#### **4.-Consejos en el uso del Gas**

El gas presenta riesgos y puede ocasionar daños, incluso la muerte de personas, si no se adoptan precauciones en su uso. En el país se utilizan principalmente Gas Natural, Gas Licuado de Petróleo y Gas de Ciudad, todos ellos inflamables. Adicionalmente se debe señalar que el Gas de Ciudad es tóxico porque contiene monóxido de carbono. Por esto, debe ser muy cuidadoso en el uso del gas como fuente energética, pues está comprobado que la mayoría de los accidentes por gas están asociados a descuidos por parte de los propios afectados.

Las precauciones deben estar focalizadas en evitar que se produzcan fugas de gas en lugares cerrados. En esas condiciones la gente no sólo se expone a la posibilidad de una explosión si involuntariamente se produce un "chispazo", sino también está la posibilidad de sufrir las consecuencias de su inhalación: tanto el gas natural como el gas licuado desplazan al oxígeno, por lo que pueden provocar asfixia; mientras que el gas de ciudad, compuesto por Monóxido de Carbono, puede causar intoxicación.

Similar cuidado se tiene que tener con el uso de artefactos de gas, especialmente en lugares que no se cuenta con suficiente ventilación. Por efecto de la combustión de gas, la acumulación de Monóxido de Carbono en el ambiente puede resultar mortal, pues este elemento tóxico no puede ser detectado por el olfato ni por la vista. Es por eso que se recomienda, por ejemplo, usar tales artefactos en ambientes que cuenten con vías de ventilación, de manera de permitir la renovación del aire en forma permanente.

#### **Para evitar fugas, lo más recomendable es adoptar las siguientes precauciones:**

⑩ Al menos una vez al año pida a un instalador autorizado que realice un mantenimiento de las instalaciones interiores y los artefactos de gas. La idea es que realice una limpieza interna de estufas,

cocinas y calefones, cuyos conductos se pueden obstruir por la acumulación de suciedad. Eso se puede comprobar observando la llama de su artefacto: si presenta rasgos amarillos o rojos y crepita, la limpieza se hace obligatoria.

⑩

Tenga cuidado con la conexión del regulador a un cilindro de gas, verificando si este procedimiento fue correctamente realizado.

⑩

Por ningún motivo utilice mangueras de jardín en vez de flexibles de gas certificados en las conexiones. Las mangueras de jardín no tienen resistencia suficiente para instalaciones a gas, pues pueden horadarse o dañarse con facilidad.

⑩

Nunca use herramientas filosas como cuchillos o tijeras para retirar el sello de seguridad del cilindro de gas, pues puede pasar a llevar el anillo de goma de la válvula del cilindro. Este anillo es el que sella la conexión entre el cilindro y el regulador, y si está dañado, seguramente habrá fugas.

**Si al entrar a un inmueble o habitación detecta un fuerte olor a gas, siga con cuidado las siguientes instrucciones:**

⑩

De inmediato abra todas las puertas y ventanas que pueda para ventilar.

⑩

Tenga cuidado con realizar acciones que produzcan chispas: por ningún motivo encienda la luz o algún aparato eléctrico.

⑩

Tampoco realice llamadas telefónicas. Los aparatos telefónicos actuales son electrónicos, pues tienen dispositivos que pueden generar pequeños arcos de corriente y chispas.

⑩

Tras haber ventilado el recinto, nunca busque la fuga con un fósforo. Es preferible que lo haga con una lavasa de agua con jabón, aplicándola con un pincel, esponja o brocha en los lugares donde cree que puede estar la fuga. Así, el escape de gas provocará burbujas, siendo fácilmente detectable, evitando de paso los peligros de explosión.

⑩

**Respecto al uso de artefactos como calefones, estufas y cocinas, se aconseja lo siguiente:**

⑩

Fíjese que la llama del artefacto muestre un color azul parejo, sin rastros amarillentos ni crepitaciones (chispas).

⑩

Nunca use estos artefactos en lugares sin ventilación. Asegúrese que la habitación donde está ubicado el artefacto tenga la ventilación necesaria y permanente, ya sea mediante el uso de celosías o rebajes de puerta (esta última a un par de centímetros de distancia con el piso y sólo es aceptada en instalaciones antiguas), facilitando de este modo el ingreso de aire. Además, asegúrese que en la habitación donde se ubique el artefacto las aberturas superiores den hacia el exterior de la vivienda, para permitir la renovación del aire del recinto.

⑩

Nunca se encierre con una estufa a gas encendida.

⑩

Nunca instale artefactos calefones u otros artefactos de llama abierta (tipo A o B) en “dormitorios ni baños”.

⑩

Preocúpese que el collarín del calefón (salida del artefacto) se encuentre conectado por dentro del conducto de evacuación de gases para evitar emanaciones de gases de la combustión dentro del recinto, y preocúpese además, que la conexión se encuentre bien sellada.

⑩

Nunca instale los artefactos calefones “sin conducto de evacuación de los gases producto de la combustión y que asegúrese que éstos están en buenas condiciones.

⑩

Nunca obstruya las “ventilaciones” (aberturas con celosías) de los recintos donde están

instalados los calefones y otros artefactos de gas.

- ⑩ Nunca conecte irregularmente artefactos de gas a cilindros de GLP

## **5.- Es tarea de todos... Tenemos una responsabilidad compartida**

### **Inspecciones Periódicas a Instalaciones y Artefactos de Gas**

El uso del gas para las labores domésticas no está exento de riesgos para los habitantes de un hogar, por ello es importante que usted nos ayude en nuestro proceso de fiscalización, preocupándose por el estado y funcionamiento de sus propios artefactos.

El mal estado de cocinas, estufas y calefones puede desembocar en fugas de gas, con el consiguiente riesgo de asfixias o incendios; lo que en términos prácticos puede provocarle la muerte. Además, el consumo del combustible genera monóxido de carbono. El monóxido de carbono es un elemento que no tienen color ni olor, y que puede resultar altamente tóxico, incluso mortal, si la vivienda no presenta adecuadas condiciones de ventilación.

Estos riesgos se hacen aún más latentes ante la constatación de que muchos de los artefactos e instalaciones de gas en deficientes condiciones suelen ser reparados por personas carentes de idoneidad para tal labor, como instaladores (“Maestros”) no autorizados por SEC o incluso, por los propios residentes.

Esta situación está siendo combatida por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) a partir de la promulgación en 1999 de la Resolución Exenta N° 489, la cual hace obligatoria la realización de inspecciones cada dos años a las instalaciones y artefactos a gas y a los conductos de evacuación de gases de la combustión al interior de todas las viviendas del país, especialmente en los edificios.

Este procedimiento permite a las personas conocer con precisión el grado de seguridad del lugar en el que viven, así como informarse de las reparaciones necesarias para reducir las condiciones de riesgo.

La certificación analiza la hermeticidad de las cañerías de gas (para verificar que no haya fugas o peligro de ellas); la ventilación de las áreas donde se utilizan artículos a gas; el estado de los conductos colectivos de evacuación de gases; la instalación de los artefactos a gas; y el diseño de la instalación.

Tras el análisis de esas variables, la vivienda puede recibir alguna de las siguientes calificaciones:

Las inspecciones se realizan de acuerdo con un calendario preestablecido y sólo pueden ser realizadas y certificadas por inspectores pertenecientes a algunos de los organismos de certificación registrados en la SEC. El inspector debe estipular cuáles son los defectos críticos que se detecten, por cuanto los edificios con sello amarillo y rojo deben elaborar un plan de reparaciones para cumplir con las exigencias de seguridad.



Dichas reparaciones sólo pueden ser realizadas por instaladores de gas autorizados por la SEC, estando prohibido que sean realizadas por una certificadora o que ésta recomiende a un instalador. Es responsabilidad de la administración del edificio, o del propio usuario acreditar pidiendo la credencial a los instaladores con los que se coticen las reparaciones a realizar.

Además, es responsabilidad de cada propietario y/o administración de los inmuebles mantener al día las inspecciones y en buen estado sus artefactos. Es necesario que todos seamos responsables, busque su organismo de certificación AQUÍ

## **6.- Qué hacer ante Quema de Artefactos por corte eléctrico**

Si sus electrodomésticos resultan dañados por un corte de energía o un súbito cambio de voltaje, usted tiene derecho a que éstos sean reparados por parte de los responsables de entregarle el suministro eléctrico.

Antes de cualquier trámite, se recomienda que el usuario obtenga un certificado por parte de un servicio técnico autorizado, en el cuál se especifiquen los daños producidos y las causas que lo originaron.

Independiente de ese respaldo técnico, en primer lugar debe tomar contacto con su empresa de distribución eléctrica y hacer una presentación, en la cual se indique lo sucedido y se solicite la reparación del artefacto dañado.

La empresa tiene un máximo de 30 días para responder a la presentación. Si ésta no lo hace usted no queda satisfecho con la respuesta, puede acudir a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles para que establezca si, desde el punto de vista técnico, hubo responsabilidad de la empresa en el daño.

También puede concurrir al Juzgado de Policía Local de su comuna y hacer una presentación de los hechos para que este organismo defina las responsabilidades y el monto a pagar, reparar o indemnizar, en el caso que corresponda. Para esta presentación puede pedir el apoyo y orientación del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

Eso sí, cualquier presentación o reclamo ante las instancias mencionadas debe realizarse dentro de un plazo máximo de 6 meses desde que ocurrió el evento que produjo la quema de algún artefacto eléctrico.

## **7.- Tarifas suministro eléctrico**

---

Las tarifas de suministro eléctrico son establecidas de acuerdo con fórmulas de cálculo fijadas cada cuatro años. Las fórmulas vigentes fueron fijadas por el Decreto N° 276 de 2004, del Ministerio de Economía, las que regirán hasta noviembre de 2008. Dicho decreto contiene las distintas opciones tarifarias a las que puede acceder un usuario final, dependiendo de su tipo de consumo, el cual puede elegir libremente la opción tarifaria de su conveniencia, por un plazo mínimo de un año, al cabo del cual puede modificarla o mantenerla.

Las empresas concesionarias de distribución eléctrica están obligadas a aceptar la opción tarifaria de

cada cliente. Tales opciones se han estructurado de acuerdo con diversas formas para el consumo (sólo energía; potencia máxima leída o contratada; y potencia leída o contratada horariamente), bajo dos categorías de clientes: en alta tensión (AT) y en baja tensión (BT).

La inclusión en una u otra categoría depende de si el usuario está conectado con su empalme a líneas de voltaje superiores o inferiores a 400 volts. Así, las opciones tarifarias para los clientes en baja tensión son:

BT1:

Medición de energía cuya potencia conectada sea inferior a 10 kW o la demanda sea limitada a 10 kW (residencial)

BT2:

Medición de energía y contratación de potencia (comercial y alumbrado público)

BT3:

Medición de energía y medición de demanda máxima

BT4:

Medición de energía y alguna de las siguientes modalidades

BT4.1:

Contratación de demanda máxima de potencia en horas de punta y de la demanda máxima de potencia

BT4.2:

Medición de demanda máxima de potencia en horas de punta y contratación de la demanda máxima de potencia

BT4.3:

Medición de demanda máxima de potencia en horas de punta y de la demanda máxima de potencia suministrada

Cada una de estas tarifas tiene su correspondiente paralelo para clientes en alta tensión.

En resumen, las tarifas que cobran las distribuidoras eléctricas a sus clientes dependen de:

Si el suministro es de alta o baja tensión

La potencia requerida por el cliente y/o la distribución temporal de sus consumos máximos

El costo asumido por la compañía distribuidora para llegar hasta las instalaciones del cliente y la forma en que lo hizo (cableado aéreo o subterráneo).

## **8.- Atención a Usuarios**

Usted y todos los usuarios de las empresas de energía en Chile son clientes de ellas, por cuanto pagan por el servicio que éstas le proveen.

Por esto, podemos exigirles un servicio de calidad en términos de accesibilidad, cobertura, oportunidad, disponibilidad, eficiencia, seguridad y atención, entre otros.

En caso que se produzca una situación fuera de lo común, que perjudique sus intereses, usted tiene el derecho de acudir directamente a la compañía proveedora –y, en último caso, a la SEC- para reclamar o exigir el cumplimiento de las prerrogativas legales.

Ingreso Atención Ciudadana

## **9.- Roles de SEC**

### **SEC apoya a los consumidores de energía**

Usted y todos los consumidores de servicios o productos de carácter energético están protegidos por la legislación ante cualquier incumplimiento que se detecte en la calidad, seguridad o precio del suministro recibido.

Quien vela por que eso así ocurra, es la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

SEC es un servicio gubernamental encargado de fiscalizar el cumplimiento de la normativa legal y técnica por parte de quienes participan en la generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad.

¿Cómo?

A través de sistemas de control que implican la existencia de:

- \* Instaladores Autorizados.
- \* Empresas certificadoras, tanto de Instalaciones Interiores de Gas como de Combustibles Líquidos.
- \* Laboratorios Certificadores de productos eléctricos y de combustibles.

Además, la SEC cuenta con atribuciones para obligar a que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la estipulada en las normas y que el uso de los recursos energéticos no sea peligroso para las personas y bienes. Por ejemplo, la exigente fiscalización a las instalaciones de gas domiciliario en edificios responde al rol de la Superintendencia de dar mayores garantías de seguridad a la población.

Como usuario, usted tiene derecho a acudir a la SEC para formular sus consultas respecto al contenido de la legislación vigente y a sus derechos como usuario. Puede también presentar su reclamo o denuncia ante situaciones como cobros indebidos, deficiencias en el servicio recibido y daños o perjuicios, entre otros, que no hayan sido satisfactoriamente resueltas por la empresa que le presta el servicio energético en un plazo de 30 días corridos desde la fecha de presentación del caso ante ella. Para dictar sus resoluciones, la SEC cuenta con la facultad de investigar los casos en que la información recibida por las partes fuera insuficiente para esclarecer la cuestión debatida o para formarse un juicio completo de la situación.

En dichas resoluciones, SEC podrá aplicar multas u otras sanciones establecidas en la legislación. Asimismo, aunque no medie reclamo, la SEC puede aplicar sanciones si comprueba infracciones de las normas cuyo cumplimiento le corresponde fiscalizar.

## 11.- Derechos de los usuarios de Electricidad y Combustibles

La legislación consagra una serie de derechos para el usuario de recursos energéticos en relación con las empresas y con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC):

- ⑩ Asistencia de emergencia gratuita de la empresa en caso de fallas en instalaciones de la compañía.
- ⑩
- ⑩ Consultar y/o reclamar a la empresa; y, a tener una respuesta en no más de 30 días corridos.
- ⑩
- ⑩ Recurrir a la SEC cuando no haya respuesta en ese plazo o cuando la respuesta recibida no satisfaga al cliente.
- ⑩
- ⑩ Que la empresa ponga a disposición una oficina de atención a clientes, y que informe su ubicación y horarios.
- ⑩
- ⑩ Que la empresa disponga de distintas vías para recibir consultas y reclamos, además de las oficinas de atención comercial.
- ⑩
- ⑩ Obtener una información veraz y oportuna de parte de la empresa a la que adquiere el servicio o producto energético.
- ⑩
- ⑩ Esto tiene como contraparte, la obligación del usuario de informarse antes de adquirir un producto o servicio.
- ⑩
- ⑩ Contar con la información sobre el costo de los servicios, lo que implica que las empresas deben tener a la vista las listas de precios y de informar cualquier cambio de tarifas en la misma boleta o en los medios de comunicación masiva.
- ⑩
- ⑩ Recibir una boleta comprensible, y a que se entregue en el lugar que solicite el cliente.
- ⑩
- ⑩ Apelar las resoluciones de la SEC ante la Corte de Apelaciones.

## 12.- Reclamos por Mal Servicio

¿Qué es la SEC?

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles es un organismo del Estado, creado a través de la Ley N° 18.410/1985, para garantizar que los recursos energéticos, Gas, Electricidad y Combustibles Líquidos, no representen peligro para las personas o cosas.

La Misión de la SEC

Vigilar la adecuada operación de los servicios de electricidad, gas y combustibles, en términos de su seguridad, calidad y precio.

Marco Legal:

Todo consumidor tiene el derecho de recibir de su proveedor los insumos energéticos, en las

condiciones de seguridad, calidad y precio que definan los reglamentos.

Más aquellas que se consideren en los contratos que haya suscrito con su proveedor.

A la vez todo cliente tiene derecho a que su proveedor responda fundadamente a sus requerimientos.

Reclamos:

Surge el reclamo de una situación que afecta la relación cliente proveedor, sin que funcionen los canales normales de comunicación entre la partes.

Todo reclamo que se refiera a materias de seguridad y calidad de los servicios asociados a gas, combustibles y electricidad, tiene relación con el quehacer de la SEC.

Base Legal:

El Art. 3 ° N ° 17, de la Ley N ° 18.410/1985, entrega a SEC la misión de Resolver, oyendo a los afectados, reclamos que se formulen por, entre o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas, de gas y de combustibles líquidos, en general, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de los cuerpos legales o reglamentarios cuyo cumplimiento le corresponde fiscalizar.

### **13.- Cuándo, Cómo y Porqué Reclamar**

Ante cualquier duda o problema de carácter particular:

Formular sus consultas y reclamos a la empresa que le presta el servicio. Éstas pueden realizarse directamente en las oficinas comerciales de la compañía o por teléfono, carta, fax, correo electrónico, página web u otro.

Puede ser solicitada la intervención de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, si:

- a) Su inquietud no fue contestada o tramitada por la empresa después de 30 días desde que fuera presentada.
- b) La respuesta recibida no le satisface en cuanto a la defensa de sus derechos.

Lo anterior, sin perjuicio de poder ejercer sus derechos ante los tribunales de justicia competentes cuando lo estime necesario.

Usted puede acudir inmediatamente a la SEC, sólo en aquellas situaciones o problemas de índole masiva; es decir, que afecten a un barrio o comunidad determinada. En tal caso, los representantes vecinales serán los encargados de ponerse en contacto con esta repartición.

Si desea dejar constancia de su reclamo ante la SEC, puede realizar la gestión personalmente, acercándose a cualquiera de las direcciones regionales de esta Superintendencia, o en cualquier municipalidad, en las Oficinas Comunales de Información al Consumidor (OCIC) respectiva.

En esta instancia, usted deberá estar en posesión de los siguientes antecedentes básicos para facilitar el procesamiento del reclamo:

- Datos personales del afectado.
- Dirección del lugar denunciado.

Copia del reclamo presentado a la empresa.

Copia de la respuesta de la empresa.

Cualquier antecedente que pruebe o justifique el reclamo (boletas en el caso de tarifas, certificado emitido por servicio técnico en caso de cortes, etc.).

Este trámite también puede ser realizado por vía telefónica al Fono SEC: 600 6000 732 o en las oficinas de atención SEC a lo largo del país.

## **A.-SUGERENCIAS GENERALES SOBRE INSTALACIONES DE GAS LICUADO, GAS NATURAL, E INSTALACIONES ELECTRICAS**

1.- Todos los artefactos de gas tales como cocina, estufa, calefón, por norma de seguridad, tienen llave de paso gas color amarilla, (y aislada con huincha aislante amarilla que es para gas, la blanca es para agua, y con el tiempo se daña por el gas por lo que está prohibida usarla en instalaciones de gas) que incomunica la presión permanente del gas sobre los artefactos, y la cual se sugiere dejar cerrada cada vez que no se utilice el artefacto.

Razón, con esto se evita que en caso de que el artefacto en caso de fallas de sus dispositivos de seguridad, rotura o aflojamiento interno, o si alguien por error deja abierta alguna llave, escape gas y este se acumule provocando riesgos de incendios, explosiones, o intoxicaciones de las personas.

2.- Conforme a normativa, todo trabajo de soldadura en instalaciones o artefactos a gas, debe hacerse con soldadura de plata (soldadura de estaño con un porcentaje de plata, y que es de un color plateado brillante).

Razón, asegura que ella sea prácticamente indestructible para evitar escapes de gas, el cual tiene incorporados compuestos azufrados que le proporcionan su olor característico.

3.- Las zapatillas alargadoras eléctricas, no deben tener conectadas cargas eléctricas de gran consumo tales como, hervidores de agua, planchas, secador pelo, estufas, ya que el consumo de intensidad de corriente es muy alto.

Razón, la alta intensidad de corriente circulante, sobrecalienta los cables eléctricos del circuito de la casa, haciendo que disminuya el aislamiento de su cubierta protectora, lo cual a la larga puede perderse, y al tomar alguien el alambre desnudo o pieza metálica en contacto con él, una persona puede sufrir un shock eléctrico, o bien al sobrecalentarse los cables, producir un incendio.

Es cierto que como protección ante estos casos existen los diferenciales y disyuntores que deberían desconectar el circuito eléctrico con estas deficiencias pero a veces no lo hacen por fallas, o se demoran en hacerlo, con lo cual pueden producirse este tipo de accidentes.

4.- Realizar una revisión y mantención a su instalación de gas y eléctrica domiciliaria para su seguridad familiar por técnicos SEC, (a los cuales debe solicitarse que muestren su credencial vigente) ya que de no hacerlo, en caso que ocurran siniestros, normalmente, las compañías de seguros conforme a la ley, aducen ello para no pagar los daños del siniestro.

5.- Al comprar una propiedad, exija que le entreguen el Certificado TC6 que acredita que la instalación de gas de la casa, está realizada conforme a las normas técnicas legales de la SEC, e inscrita en ella.

De similar forma exija la entrega del Certificado TC1 que acredita que la instalación eléctrica de la casa está realizada conforme a las normas técnicas legales de la SEC, e inscrita en ella.

Al vender la propiedad, seguramente le van a pedir ambos certificados TC1 y TC6, por el Banco que otorga el préstamo hipotecario al comprador.

6.- Mensualmente revisar el protector diferencial ubicado en el Tablero de Alimentación de la casa, para lo cual se abre la tapa del tablero, y en el diferencial se aprecia un botón (algunas veces impreso con la lectura (Push Monthly)), lo que indica que debe presionarse para probarlo.

Al hacer esto, el interruptor del diferencial, salta y se baja quedando en esa posición, cortando el poder eléctrico, lo cual indica que los enchufes de la casa están conectados a la tierra de protección de la casa, y ella está funcionando bien, con lo cual se impide que las personas se electrocuten al tomar artefactos sin protección eléctrica.

Luego de la prueba, si esta resulta bien, se empuja el botón de prueba del diferencial hacia arriba volviéndolo a su posición original donde queda anclado, restituyéndose el poder eléctrico, y el diferencial queda listo para trabajar en el caso de una deficiencia de protección en la tierra eléctrica en los enchufes de alimentación.

Si no sucede lo indicado, llamar de inmediato a un instalador SEC para que revise el circuito y la protección de tierra, ya que su falla puede provocar la muerte de alguna persona, o un accidente muy grave, y daño a los artefactos eléctricos.

7.- No olvidar que el color de las cañerías que se utilizan para llevar los conductores eléctricos son de color naranja, para agua de bebida color azul, y plomo para aguas servidas.