

# **ORIENTACIONES A CONSUMIDORES SOBRE SERVICIOS BÁSICOS Y FRAUDES FINANCIEROS**

El instrumento que tiene en sus manos busca informar a las personas respecto de sus derechos asociados a los servicios básicos y fraudes bancarios.

Para comenzar, es importante tener en cuenta que los servicios básicos como el agua potable, la electricidad, el gas y las telecomunicaciones son esenciales para la vida cotidiana.

Por eso, **la Ley del Consumidor reconoce derechos especiales para las personas usuarias frente a las empresas que los proveen.** Estos derechos buscan asegurar un servicio continuo, de calidad y con cobros justos.

En esta guía encontrará orientaciones sobre qué hacer si enfrenta cortes injustificados, cobros

indebidos o problemas de facturación, y cómo ejercer sus derechos frente a las empresas y autoridades competentes.

**Recuerde que los servicios básicos no son un privilegio, sino un derecho esencial para garantizar la salud, la seguridad y la dignidad de las personas.** Por eso, toda empresa está obligada a actuar con responsabilidad, transparencia y respeto hacia los consumidores, especialmente en situaciones de vulnerabilidad, emergencias o dificultades económicas.

### 1. Continuidad y seguridad del servicio

Tiene derecho a recibir un suministro continuo y seguro. Las interrupciones sólo pueden realizarse por mantenimiento programado, fuerza mayor o seguridad. Si el corte es injustificado, puedes reclamar una compensación.

### 2. Información clara y veraz

Las empresas deben informar con anticipación sobre cortes, tarifas o cambios en el servicio. Si no lo hacen, están incumpliendo la Ley del Consumidor.

### 3. Cobros justos y facturación transparente

Sólo pueden cobrar por los servicios efectivamente prestados. Los cargos indebidos o duplicados deben ser devueltos con reajustes e intereses.

### 4. Reconexión oportuna

Si el servicio fue suspendido, la empresa debe reconectarlo en plazos razonables y sin cobrar tarifas abusivas. En emergencias o estados excepcionales, no pueden cortar el servicio por mora.

### 5. Derecho a indemnización

Si sufre daños por fallas o cortes prolongados (por ejemplo, alimentos descompuestos o pérdida de conectividad), puede exigir una compensación económica.

### 6. Derecho a reclamar

Puede reclamar directamente ante la empresa, al SERNAC o presentar una denuncia en el Juzgado de Policía Local de su comuna. El juez puede ordenar la reparación del daño y aplicar multas a la empresa.

Los servicios básicos están sujetos a la **fiscalización de sus superintendencias y subsecretarías técnicas**. También, **puede ingresar un reclamo ante el SERNAC por materias de consumo** (información, cobros, contratos o indemnizaciones), a través del Portal del Consumidor (página web) o del teléfono 800 700 100.

### **Electricidad y gas**

- Órgano regulador: **Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)**. Fiscaliza seguridad y continuidad; gestiona reclamos y dispone mecanismos de compensación por interrupciones del suministro eléctrico.
- Puede reclamar en SERNAC si hubo prácticas comerciales indebidas (p. ej., información deficiente o cobros improcedentes). Puede reclamar ante la SEC o ante SERNAC en casos de cortes.

### **Agua potable y alcantarillado**

- Órgano regulador: **Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS)**. Recibe reclamos por calidad, continuidad y aspectos operativos del servicio.
- Existe convenio SISS-SERNAC de manera que las personas usuarias reciban atención integral. En lo comercial (cobros, información contractual, publicidad), también puede reclamar en SERNAC.

### **Telecomunicaciones (telefonía, Internet, TV de pago)**

- Órgano regulador: **Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)**. Define y fiscaliza estándares del servicio; fija plazos relevantes (p. ej., plazo de 60 días hábiles para reclamar a la compañía y 5 días hábiles para recibir respuesta).

La electricidad y gas son fiscalizados por la **Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)** en materias técnicas (seguridad, continuidad, compensaciones automáticas por interrupciones eléctricas). En materias de consumo (información, cobros, contratos, indemnizaciones), puede reclamar además en SERNAC.

#### **1. Identifique el problema:**

Puede ser corte no programado o prolongado; cambios de voltaje; cobros por servicio no prestado; fallas de facturación; problemas de seguridad o fugas de gas.

#### **2. Reúna antecedentes:**

Pueden ser boletas y certificados de pago; oídos/videos de medidores o tableros dañados; pantallazos de comunicaciones; número de cliente; fechas y horas del evento.

#### **3. Reclame primero ante la empresa:**

Use los canales formales (web, call center, sucursal). Solicite el número de caso y pida respuesta por escrito. Para electricidad, pida que informen compensación automática por energía no suministrada cuando corresponda.

#### **4. Guarde todo el respaldo:**

Conserve folio del reclamo, correos, comprobantes y fotografías.

#### **5. Escale en SERNAC:**

Si la respuesta es insuficiente o no hay respuesta, ingrese su reclamo en el Portal del Consumidor (ClaveÚnica o Clave SERNAC) o vía 800 700 100. Indique el número de caso dado por la empresa y adjunte evidencia.

#### **6. Pida compensaciones y/o indemnización:**

La compensación automática eléctrica se refleja como descuento en la boleta y no impide solicitar indemnización por daños (alimentos descompuestos, equipos dañados) vía gestión con la empresa, mediación del SERNAC o acción judicial.

#### **7. Acuda al Juzgado de Policía Local (si corresponde):**

Si persisten los perjuicios o incumplimientos, puede interponer denuncia y demanda en el JPL con el formulario tipo disponible en SERNAC; no requiere abogado pero se recomienda.

## AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO ¿CÓMO RECLAMAR PASO A PASO?

El agua potable es fiscalizada por La Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) quién recibe reclamos por calidad y continuidad del servicio de agua potable y alcantarillado; en materias comerciales (información, cobros, contratos), puede reclamar además en SERNAC.

### 1. Identifique el problema:

Puede ser corte no avisado; baja presión o calidad; rebalse/retorno de aguas servidas; facturación estimada reiterada; cobros por servicio no prestado.

### 2. Reúna antecedentes:

Pueden ser boletas y lecturas de medidor (con fecha y hora); fotos o videos de turbiedad, filtraciones o rebales; constancias municipales o de emergencia; número de cliente.

### 3. Reclame primero ante la empresa sanitaria:

Exija número de reclamo y respuesta por escrito. Documente visitas técnicas y mediciones.

### 4. Guarde todo el respaldo:

Conserve folio del caso, informes técnicos, fotografías, correos, boletas.

### 5. Escale en SERNAC:

Si la respuesta es insuficiente o no hay respuesta, ingrese su reclamo en el Portal del Consumidor (ClaveÚnica o Clave SERNAC) o vía 800 700 100. Indique el número de caso dado por la empresa y adjunte evidencia.

### 6. Pida compensaciones y/o indemnización:

Solicite devolución de cobros indebidos con reajustes/intereses y la reparación de daños derivados de cortes o fallas prolongadas (p. ej., pérdidas, limpieza, daños en enseres). Si la empresa no repara voluntariamente, evalúe acción judicial.

### 7. Acuda al Juzgado de Policía Local (si corresponde):

Si persisten los perjuicios o incumplimientos, puede interponer denuncia y demanda en el JPL con el formulario tipo disponible en SERNAC; no requiere abogado pero se recomienda.

## TELECOMUNICACIONES (TELEFONÍA, INTERNET, TV DE PAGO), ¿CÓMO RECLAMAR PASO A PASO?

Las Telecomunicaciones son fiscalizadas por **La SUBTEL**, quién fiscaliza el estándar técnico y contractual; SERNAC aborda prácticas comerciales (publicidad, información, cobros, términos del contrato), puede reclamar además en SERNAC.

### 1. Identifique el problema:

Puede ser velocidad real inferior a la contratada; interrupciones o degradación del servicio; cobros indebidos; negativa injustificada a terminar contrato o portar número; falta de información.

### 2. Reúna antecedentes:

Puede ser número de cliente; contrato o plan; mediciones de velocidad (pantallazos con fecha y hora); registro de caídas; boletas; comunicaciones con la empresa.

### 3. Reclame primero ante la empresa (plazos clave):

Presente reclamo dentro de **60 días hábiles desde el problema**; la compañía debe responder en 5 días hábiles. Pida folio y respuesta por escrito. Durante el reclamo, no deberían suspender el servicio por el mismo motivo.

### 4. Guarde todo el respaldo:

Conserve folio de reclamo, correos, pantallazos de mediciones, boletas y grabaciones de llamadas (si las tiene).

### 5. Escale en SERNAC y/o SUBTEL:

Si la respuesta es insuficiente o no hay respuesta, ingrese su reclamo en el Portal del Consumidor (ClaveÚnica o clave SERNAC) o vía 800 700 100. Indique el número de D160 dado por la empresa y adjunte evidencia. Además, puede ingresar reclamo en SUBTEL o vía 800 13 13 13 por materias técnicas/contractuales.

### 6. Pida compensaciones y/o indemnización:

Si solicita ajustes proporcionales por días sin servicio o por calidad deficiente; si hubo daños adicionales (por ejemplo, gastos para conectividad alternativa), puede pedir indemnización mediante gestión con la empresa, mediación SERNAC o demanda.

### 7. Acuda al Juzgado de Policía Local (si corresponde):

Si persisten los perjuicios o incumplimientos, puede interponer denuncia y demanda en el JPL con el formulario tipo disponible en SERNAC; no requiere abogado pero se recomienda.

### ¿Qué es una “compensación” en consumo?

Es la medida que indemniza a las personas consumidoras cuando una empresa vulnera sus derechos. Puede ser devolución de dinero, descuento en la cuenta, reparación o pago por daños sufridos. En servicios básicos, existen mecanismos automáticos y acciones adicionales (acuerdos colectivos o demandas), que pueden acumularse según el caso.

### Marco general

Si la empresa suspende, paraliza o no presta un servicio básico sin justificación, debe indemnizar en forma directa y automática por cada día sin suministro: 10 veces el valor promedio diario de la última cuenta (descuento en la siguiente boleta). Se considera “día” si la interrupción supera 4 horas continuas dentro de 24 horas. Este estándar aplica a agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica y teléfono/telecomunicaciones.

**Importante: este descuento no impide que pidas otras compensaciones o indemnización de perjuicios (por ejemplo, alimentos perdidos o artefactos dañados).**

*Este marco general solo aplica cuando otras leyes no establecen una compensación mínima ya definida.*

En términos simples, es el uso no autorizado de sus productos o canales financieros (tarjetas, banca en línea, aplicaciones, etc.) por parte de un tercero, con el fin de sustraer fondos o realizar operaciones sin su consentimiento. El marco normativo en Chile es la Ley N° 20.009..

### ¿Cómo se realiza un fraude? (patrón general)

- **Contacto y persuasión:** el atacante se hace pasar por su banco, entidad financiera o “mesa de ayuda”, por medio de una llamada telefónica, mensajes de texto, correo electrónico o códigos QR. Suele usar números falsos o mensajes alarmistas como por ejemplo: “bloquearemos su cuenta”.
- **Captura de datos:** el atacante busca que usted revele su RUT, claves, coordenadas, o a instalar aplicaciones de acceso remoto para “ayudar”, por ejemplo mencionando que es soporte técnico.
- **Toma de control:** el atacante puede utilizar las claves, RUT o correo electrónico para ingresar a sus servicios financieros. Desde 2025, se exige autenticación reforzada en trámites para reducir estas estafas.
- **Ejecución:** el atacante con sus credenciales puede realizar transferencias bancarias a cuentas desconocidas, compras web en aplicaciones tanto de teléfono móvil como web, utilización de líneas de crédito o giros bancarios.

### Señales de alerta (red flags)

- Urgencia o amenaza por teléfono, mensaje o correo: “su cuenta será bloqueada ahora” o “se ha realizado una transacción sospechosa, confirme AHORA”.
- Links acortados o extraños que imitan al banco: adjuntos en correos que le piden instalar “verificadores o soporte” que pueden ser aplicaciones de control remoto.
- Ofertas o devoluciones inesperadas que exigen “validar su identidad” con códigos o fotos de documentos.

### Conductas a evitar (¡no lo hagas!)

- No entregue claves, coordenadas, ni compartas fotos de tu cédula o tarjetas. Ningún banco serio las solicita por llamada, mensaje o correo.
- No instale aplicaciones a petición telefónica ni comparta acceso remoto.
- No haga clic en enlaces recibidos por mensaje, correo u otros canales; ingrese siempre por la aplicación o web oficial.
- No use Internet pública para transacciones; evite guardar contraseñas en navegadores compartidos.
- No abra códigos QR desconocidos porque pueden llevarle a sitios falsos o maliciosos que intenten robar tus datos personales, claves bancarias o instalar virus.

### Buenas prácticas (haz esto)

- Configure topes de transferencia y notificaciones en tiempo real; revise sus movimientos con periodicidad.
- Bloquee o límite portabilidades no autorizadas y verifique que su compañía aplique la biometría (su rostro o huella digital) en trámites.
- Ante cualquier duda o solicitud sospechosa, corta inmediatamente la comunicación y contacta tú mismo a la institución financiera por sus canales oficiales; no continúes conversaciones ni sigas instrucciones de terceros.

## ¿PUEDE UN PRESTADOR DE SERVICIOS FINANCIEROS DEMANDARME?

En el marco de la “**Ley de Fraudes**”, los bancos y demás prestadores de servicios financieros pueden iniciar acciones legales en contra de sus clientes en determinados casos.

Esto ocurre cuando usted ha declarado que una o varias operaciones financieras no fueron realizadas por usted, es decir, las ha reportado como “**transacciones no reconocidas**”.

En esas situaciones, la entidad financiera dispone de un plazo legal para *investigar* si dichas operaciones fueron efectuadas por

terceros ajenos, o bien si podrían atribuirse a una acción dolosa o negligente del propio usuario.

Si la entidad financiera considera que existen antecedentes que lo responsabilizan, **puede demandarlo ante el Juzgado de Policía Local (JPL)** de su comuna, con el objetivo de que el tribunal declare que usted es responsable de las operaciones desconocidas y, en consecuencia, que la institución no tiene la obligación de reembolsar los montos reclamados.

## INICIO DE ESTE PROCESO

Ud. da aviso a su prestador de servicios financieros de robo, hurto, extravío o fraude

Su prestador de servicios financieros le entregará un código del incidente

Su prestador de servicios financieros bloqueará el medio de pago

Su prestador de servicios financieros le entregará un comprobante de bloqueo

Ud. debe entregar esta documentación (denuncia y declaración jurada simple) dentro de 10 días hábiles bancarios a su entidad financiera.

Ud. debe firmar una declaración jurada simple donde indique: monto, fecha de la operación y medio (tarjeta, cuenta, aplicación, etc.) donde fue víctima de fraude.

Ud. debe denunciar el hecho como un posible fraude ante una de las siguientes instituciones: Carabineros, PDI, Fiscalía u otros.

Si de los antecedentes recopilados concluye que fue robo hurto o fraude el banco restituirá los fondos

Si de los antecedentes recopilados concluye que hubo negligencia o intención de defraudar al prestador de servicios financieros, este podrá demandarlo.

Se le notificará de la demanda a través del Juzgado de Policía Local (JPL)

SE REALIZARÁ UNA AUDIENCIA  
-Prueba Material  
-Prueba Testimonial

SENTENCIA



## SI USTED DEBE ACUDIR A UNA AUDIENCIA, LE SUGERIMOS LO SIGUIENTE:

### Le sugerimos tener en cuenta lo siguiente para el día de la audiencia:

- “Recuerde que la audiencia se realizará en la fecha indicada en la notificación en el Juzgado de Policía Local (JPL) de su comuna. Su asistencia es fundamental, pues le permitirá aportar antecedentes que respalden su inocencia y responder las imputaciones en su contra. En caso de no asistir, el juez procederá a suspender la cancelación de cargos y/o restitución de los fondos, siempre que su prestador de servicios financieros lo haya solicitado.
  - Recomendamos presentar sus descargos por escrito. Es decir, un documento que responda a las imputaciones que el banco realiza sobre su persona.
  - Es decir, un documento que responda a las imputaciones que el banco realiza sobre su persona. Un modelo de dicho documento puede encontrarlo en la página web de AGRECU en el siguiente enlace: [www.agrecu.cl](http://www.agrecu.cl)
  - Le recomendamos llegar **15 minutos antes** de la hora señalada y anunciar su presencia en el tribunal con el actuario o en el mesón, señalando que tiene audiencia ese día y mencionando la hora que se indica en la notificación.
- Usted debe tener su carnet de identidad a mano y asegurarse que este documento esté **vigente** al momento de la audiencia.
  - Si tiene **pruebas materiales**, puede llevarlas impresas con usted. Estas pueden ser: sus cartolas, boletas, fotos, correos electrónicos, conversaciones de WhatsApp, etc. También puede solicitar cámaras de seguridad de los cajeros automáticos si fuera el caso.
  - Usted debe esperar el llamado del funcionario público para ingresar a la audiencia.
  - Usted puede presentar testigos hasta el mismo día de la audiencia, los que deben ser individualizados en un documento llamado “Lista de Testigos”. Se recomienda acercarse al actuario y señalar que pretende ingresar el escrito “LISTA DE TESTIGOS”. Estos deben esperar afuera mientras se realiza la audiencia. Se les llamará para que den su testimonio. Deben tener el carnet de identidad vigente y en su poder.
  - Si considera presentar testigos, estos deben esperar afuera mientras se realiza la audiencia. Se les llamará para que den su testimonio. Deben tener el carnet de identidad vigente y en su poder.

## SENTENCIA

Si la sentencia es declarada en su contra y no posee apelaciones, el banco no tendrá la obligación de cancelar los cargos y/o restituir los fondos. Adicionalmente, usted deberá reintegrar al banco el dinero que le hubieren sido restituído y/o cancelados.

Para el caso de apelar a la sentencia deberá contar con un abogado para esta instancia.

La sentencia será apelable para el caso de no cumplir las expectativas de las partes, para lo cual se tendrá un plazo de 5 días, y deberá ser presentada en el mismo juzgado.

Notificada la sentencia, el emisor deberá restituir y/o cancelar los cargos al usuario en un plazo de 3 días. El usuario podrá solicitar una indemnización de perjuicios dentro del mismo procedimiento.

Si su entidad financiera no accede al pago dentro del plazo, puede solicitar el cumplimiento incidental de este ante el juzgado. Posee 30 días para hacer esta solicitud desde que le fue notificada la sentencia.

**Audiencia:** Instancia que tiene por objetivo conocer las infracciones y eventuales acciones civiles en contra del demandado y recibir las pruebas que serán valoradas en la sentencia.

**Apelación:** Procedimiento judicial mediante el cual se solicita a un tribunal superior que anule o enmiende la sentencia dictada por otro de inferior rango por considerarla injusta.

**Carga probatoria:** principio jurídico que señala quién está obligado a probar un determinado hecho ante los tribunales.

**Contestación:** Acto procesal mediante el cual el demandado responde la demanda. Esto incluye presentar excepciones y defensas, pudiendo ser escrita u oral.

**Cumplimiento incidental:** Acción judicial que busca el cumplimiento forzado de una sentencia definitiva ejecutoriada. Se lleva a cabo en el mismo tribunal que dictó el fallo.

**Demanda:** Acción judicial que se interpone en el Juzgado de Policía Local y que busca la indemnización del daño que se produjo por una infracción.

**Escrito:** Documento que debe utilizar cualquier persona que quiera formular peticiones al juez.

**Notificación:** Acto jurídico procesal por el cual se da conocimiento a los involucrados que se ha dictado una resolución judicial.

**Ley de Fraudes:** Ley N°20.009

## **ORIENTACIONES ANTE DEMANDAS DE PRESTADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS POR LA LEY DE FRAUDES**

---

Si tiene dudas puede encontrarnos en **[www.agrecu.cl](http://www.agrecu.cl)**  
o escribirnos a nuestro correo electrónico  
**[contacto@agrecu.cl](mailto:contacto@agrecu.cl)** o llamar al centro telefónico del  
SERNAC al **800 700 100**