

27 de marzo de 2020



Los Ministerios de Energía, Obras Públicas y Transporte y Telecomunicaciones han logrado acuerdos con las compañías del sector para poner en marcha un plan de contingencia que ayude a las familias chilenas con el pago de sus cuentas básicas durante el Estado de Catástrofe generado por el Coronavirus.

Plan de contingencia COVID 19- Electricidad

Plan: Durante el Estado de Catástrofe, regirán los siguientes beneficios para los clientes residenciales más necesitados de las empresas de distribución eléctrica y Cooperativas:

- Se suspenderá el corte de servicio por mora en el pago de sus boletas.
- Los saldos impagos que se originen durante la vigencia del Estado de Catástrofe, serán prorrateados en hasta 12 meses, a partir del fin del Estado de Catástrofe, sin intereses.
- Los clientes con deudas menores a 10 UF acumuladas antes del Estado de Catástrofe, también podrán prorratear sus deudas bajo el mismo mecanismo, y en los casos que tengan el servicio cortado, solicitar su reposición.

Beneficiarios: Este plan estará disponible para más de 3.000.000 de familias chilenas (aproximadamente 7 millones de personas) que componen el 40% de menores ingresos, según el Registro Social de Hogares.

Adicionalmente, podrán solicitar este beneficio los casos comprobados de vulnerabilidad o imposibilidad de pago debido al Estado de Catástrofe que así lo soliciten, entre ellos:

- Mayores de 60 años con dificultades de pago.
- Personas que han perdido sus empleos durante el Estado de Catástrofe.
- Otros casos que se acrediten directamente a las empresas distribuidoras.

Procedimiento:

- Para solicitar estos beneficios, las personas que cumplan con los requisitos deberán contactar a su compañía de distribución eléctrica.
- Para que las personas ingresen sus solicitudes, las compañías habilitarán una casilla virtual en sus respectivas páginas web, y darán atención a través de sus *call centers*.
- Adicionalmente, para efectos de atender requerimientos y dudas y facilitar el contacto con sus clientes, las compañías habilitarán un teléfono de atención gratuito y reforzarán sus canales de atención no presenciales como páginas web, call centers y redes sociales.

Supervisión:

- El cumplimiento de este acuerdo será supervisado por la SEC, a través de su sistema para canalizar y resolver reclamos de clientes.



Plan de contingencia COVID 19 – Telecomunicaciones

Plan solidario de conectividad:

- Se entregará conexión a internet gratis a clientes actuales (activos) de los hogares más vulnerables del país durante 60 días.
- Este plan permite navegar por internet, usar redes sociales, contestar correos, pero no contempla el uso recreacional (videos o videojuegos).

Operatoria:

- El cliente que no puede pagar su plan actual se comunica con su compañía.
- Ahí pide que se corte el plan vigente y se pasa al “Plan Solidario” sin costo por 60 días.

Qué incluye el Plan Solidario:

- Internet fijo: banda ancha con velocidad de 2Mbs.
- Móvil con contrato:
 - a. gratis 50 SMS, 300 minutos, y datos con velocidad 256Kbs.
 - b. acceso gratuito a ciertas redes sociales (no todas las compañías cubren las mismas redes).
 - c. acceso al sitio de Coronavirus y página aprendoenlinea.mineduc.cl.
- Móvil sin contrato:
 - a. acceso gratuito a ciertas redes sociales
 - b. acceso al sitio Coronavirus y página aprendoenlinea.minedu.cl.

Plan de contingencia COVID 19 – Aguas

Ayuda:

- Los clientes domiciliarios de empresas sanitarias podrán optar a postergar el pago de sus cuentas, por los consumos facturados en agua potable y alcantarillado.

Período:

- Por los próximos 3 meses.

A quiénes:

- Al 40% de los hogares más vulnerables, según el Registro Social de Hogares del Ministerio de Desarrollo Social, y que registren un consumo mensual que no exceda los 10 metros cúbicos en cada mes del período.
- Se traduce en 1.500.000 familias.
- Otros casos serán revisados por las propias empresas sanitarias, a solicitud del interesado.

Modalidad de cobro:

- Los consumos facturados durante el período indicado se cobrarán prorrateados en las cuentas de los doce meses siguientes y su cobro no incorporará intereses por mora.