

Información proporcionada por Superintendencia de Electricidad y Combustibles

## Reclamo contra empresas y organismos fiscalizados por la SEC

Última actualización: 04 abril, 2024

### Descripción

Permite ingresar una queja ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) en caso de **no haber recibido una respuesta** en el plazo legal tras haber realizado un reclamo en la empresa u organismo involucrado.

El trámite también se puede realizar cuando el **usuario considera que una respuesta no es satisfactoria**.

El trámite se puede realizar durante todo el año en el **sitio web y oficinas de SEC**.

### Detalles

El plazo legal de respuesta de una empresa a un usuario es el siguiente:

- **30 días** para empresas distribuidoras eléctricas.
- **15 días** para las empresas distribuidoras de gas.

Se puede recurrir directamente a la SEC **solo en situaciones que afecten a un barrio o comunidad determinada**. En tal caso, los encargados de ponerse en **contacto con la superintendencia serán los representantes vecinales**.

Algunas de las situaciones por la que se puede presentar un reclamo son: cobro excesivo, falta de suministro, mala facturación, quema de artefactos, entre otros.

## ¿A quién está dirigido?

Todas las personas que cumplan los siguientes requisitos:

- Ser mayores de edad.
- Haber presentado, en primer lugar, el reclamo ante la empresa correspondiente.
- Tener el número de ingreso del reclamo presentado ante la empresa.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Copia de la respuesta de la empresa.
- Cualquier antecedente que pruebe o justifique el reclamo (boletas, certificado emitido por servicio técnico, entre otros).
- Contar con [ClaveÚnica](#) o estar registrado en el [sitio web de la SEC](#).

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

### En línea:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Haga clic en "Ir al trámite en línea".
3. Una vez en el sitio web de la SEC, ingrese con su [cuenta de SEC](#) o con [ClaveÚnica](#).
4. Complete los datos requeridos, adjunte los documentos, y haga clic en "continuar".
5. Como resultado del trámite, habrá presentado el reclamo.

### Importante:

- Recibirá un número de requerimiento con el que podrá consultar el estado de su solicitud a través del mismo sitio web, sección Atención ciudadana, "Consulta del estado de tu caso", en el call center 600 6000 732 y desde móviles 2 2712 7000 o en las oficinas de atención de usuarios de la [SEC a nivel nacional](#).
- Excepto en casos fortuitos o de fuerza mayor, el procedimiento no debe demorar más de **seis meses desde su iniciación hasta la fecha en que se emita la decisión final**.

**En oficina:**

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a la oficina de partes de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), ubicada en [avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1465](#), piso 1, local 10, Santiago. Horario de atención: de lunes a jueves, de 9:00 a 16:30 horas; viernes, de 9:00 a 15:30 horas. También puede ir a las [oficinas de las direcciones regionales](#).
3. Explique el motivo de su visita: presentar un reclamo contra empresas de electricidad, gas, combustibles líquidos u otros organismos fiscalizados por la SEC.
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá presentado el reclamo.

**Importante:**

- Recibirá un número de requerimiento con el que podrá consultar el estado de su solicitud a través del mismo sitio web, sección “atención ciudadana”; en las [oficinas de atención SEC](#), y a través del call center 600 6000 732.
- Excepto en casos fortuitos o de fuerza mayor, el procedimiento no debe demorar más de **seis meses desde su iniciación hasta la fecha en que se emita la decisión final**.

**Link de trámite en línea:**

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/2692-reclamo-contra-empresas-y-organismos-fiscalizados-por-la-sec>