

Información proporcionada por Superintendencia de Electricidad y Combustibles

# Reclamo contra empresas y organismos fiscalizados por la SEC

Última actualización: 12 agosto, 2024

## Descripción

Si **no recibes respuesta** dentro del plazo legal tras hacer un reclamo en la empresa u organismo correspondiente, o si la **respuesta no te satisface**, ingresa una queja ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

La SEC resuelve conflictos relacionados con los siguientes temas:

- Combustible.
- Energías renovables.
- Electromovilidad.
- Electricidad.
- Calefactores a leña.
- Productos.
- Colectores solares.
- Subsidio eléctrico.

Realiza tu reclamo durante todo el año en el **sitio web y oficinas de SEC**.

## Conoce los plazos legales

El plazo legal para que una empresa te responda es:

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

Puedes recurrir directamente a la SEC **solo en situaciones que afecten a un barrio o comunidad**. En esos casos, los representantes vecinales serán los encargados de contactar a la Superintendencia.

Algunas razones para presentar un reclamo son: cobro excesivo, falta de suministro, mala facturación, quema de artefactos, entre otros.

Para presentar una queja, asegúrate de cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser mayor de edad.
- Haber presentado un reclamo ante la empresa correspondiente.
- Contar con el número de ingreso del reclamo.
- Adjuntar la respuesta de la empresa.
- Incluir cualquier documento que justifique el reclamo, como boletas o certificados de servicio técnico.

## Ingresar tu reclamo

Para realizar la queja ante la SEC, tienes **dos opciones**:

### En línea:

- Ingresa a la [Plataforma de Atención Ciudadana de la SEC](#) con tu [ClaveÚnica](#).
- Haz clic en “Reclamos” en la parte superior de la página.
- Completa el formulario de reclamo con todos los antecedentes requeridos.

### Presencial:

- Dirígete a la oficina de partes de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) en [Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1465, piso 1, local 10, Santiago](#) o a las [oficinas de las direcciones regionales](#).

### Importante:

- Recibirás un número de requerimiento para consultar el estado de tu solicitud en el sitio web, en la sección “Atención Ciudadana”, en las [oficinas de atención SEC](#), o llamando al call center 600 6000 732.
- Salvo en casos fortuitos o de fuerza mayor, el procedimiento no debe tomar más de seis meses desde su inicio hasta la decisión final.