

# consideraciones al momento de recibir BOLETA



Revise y verifique mensualmente la boleta o factura.



## ¿CÓMO SABER SI LA EMPRESA SANITARIA ESTÁ COBRANDO LO QUE CORRESPONDE?

**Cobros indebidos:** Son aquellos cobros que producen una factura errónea, por servicio no prestado, tarifas no autorizadas o aplicación de términos medios excedidos del consumo efectivo del cliente.

**Cobro retroactivo:** la boleta o factura puede incluir cargo de prestaciones proporcionadas hasta dos meses antes de la fecha de emisión.

**Cobros por prestaciones no realizadas:** Un servicio no prestado por la empresa no puede ser cobrado al Cliente.

### LA BOLETA O FACTURA SÓLO PUEDE INCLUIR:

Cargo fijo.

Consumo agua potable.

Servicio recolección y disposición de aguas servidas.

Reajuste e intereses corrientes, si corresponde.

Corte y reposición, si corresponde.

Cobranza extrajudicial, si corresponde.

### RECOMENDACIONES:

Revise y verifique mensualmente la boleta o factura.

Es fundamental al momento de detectar un error en el cobro de su cuenta, presentar oportunamente el reclamo a la empresa, teniendo un periodo de 60 días desde el vencimiento del plazo para el pago.

Si presenta un reclamo, asegúrese que la empresa le entregue un documento donde conste el reclamo, su número y fecha, independiente del canal utilizado (telefónico, personalmente, por carta, mail, o página WEB).

La empresa tiene la obligación de atender su reclamo y darle respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Si transcurridos 10 días hábiles no recibe respuesta o no queda conforme con la respuesta, puede presentar su reclamo directamente a la SISS.

Para incluir en la boleta o factura, cobros por prestaciones realizadas superiores a dos meses, éstas deben ser expresamente autorizadas por el cliente.

Prestaciones distintas a las que se deben incluir en la boleta, deben contar con la autorización expresa y escrita del cliente. En caso de prestaciones no realizadas puede pedir la devolución de los cobros efectuados hasta en los últimos 5 años, pudiendo apelar ante los Tribunales de Justicia en caso contrario.

### COMO CONTACTARNOS:

Por carta, fax, a través del sitio [www.siss.gov.cl](http://www.siss.gov.cl), por teléfono al fono 800 381 800, o en nuestras oficinas a lo largo del país.



FONO CONSULTA: 800 381 800  
[www.siss.gov.cl](http://www.siss.gov.cl)

cuenta con nosotros