

Grupo Saesa inició compensación a clientes por cortes de energía durante sistema frontal

La distribuidora ya está aplicando a los clientes residenciales un descuento legal por horas sin luz, junto con un descuento voluntario que va más allá de lo establecido en la legislación. Desde la gerencia zonal de Saesa llamaron a revisar sus boletas y a consultar dudas respecto al tema.

Ante los cortes de luz ocurridos a principios de mes debido a la contingencia climática, las distribuidoras del Grupo Saesa comenzaron con el proceso de compensación a los clientes afectados. Hay que recordar que el sistema frontal superó la capacidad de previsión de la distribuidora provocando interrupciones en el suministro eléctrico que afectaron a numerosos usuarios en diversas zonas de su concesión.

PROCESO

Desde la empresa informaron que tanto Saesa, Frontel y Luz Osorno han trabajado para restablecer el servicio en el menor tiempo posible. Paralelamente, las compañías han implementado descuentos en las boletas de sus clientes residenciales, aplicando un descuento legal por horas sin luz y añadiendo un descuento excepcional que va más allá de lo establecido en la normativa vigente.

Esta compensación extraordinaria, que supera lo indicado en la Ley General de Servicios Eléctricos, se aplicará a todos los clientes residenciales afectados, sin importar el número mínimo de horas sin servicio. Según la información proporcionada, el objetivo es que cada cliente reciba una compensación desde el primer minuto de interrupción.

Además, indicaron que se reforzó la atención al cliente a través de diversos canales, incluyendo la página web, redes sociales, oficinas y organismos como el Sernac y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). Estos esfuerzos están enfocados en atender reclamos relacionados con pérdidas de alimentos, medicamentos o daños en equipos, con el objetivo de dar respuesta de manera ágil y eficiente, tomando en cuenta las particularidades de cada caso.

Las distribuidoras han señalado que, aunque los cortes de luz fueron causados por un evento extraordinario de fuerza mayor, se han hecho esfuerzos para que las compensaciones sean rápidas y directas, superando las exigencias legales. Las compañías han destacado su compromiso con la reposición del servicio y la atención a los afectados, en un contexto de condiciones climáticas extremas que complicaron las labores de reparación y restablecimiento.



FOTO SAESA.

“Estamos haciendo importantes esfuerzos como compañía para poner a disposición de todos nuestros clientes residenciales, de forma rápida y directa, compensaciones que superan las legales, pese a tener la convicción de que los cortes de luz se produjeron por un evento extraordinario, que reúne características de fuerza mayor. En todo momento actuamos con diligencia en la reposición, información y atención a los afectados de nuestras zonas de concesión”, señalaron.

CHILOE

El gerente zonal de Saesa en Chiloé, Pablo Millán, se refirió al proceso que se inicia en el marco de las afectaciones provocadas por el último sistema frontal de alta intensidad que afectó la zona centro sur del país.

“El sistema frontal de inicio de mes, gracias al fortalecimiento de nuestra operación no afectó gravemente a nuestros clientes, como sí afectó a otras zonas del país, ante este fenómeno de alta magnitud. Mencionar que esta compensación y descuento es automático y ya se está reflejando en la boleta de los clientes”, expresó.

Millán señaló además que los clientes de la empresa verán reflejadas los descuentos en sus boletas, estos descuentos variarán según la comuna.

“Los montos de las compensaciones varían según la comuna, el tiempo, la cantidad de interrupciones, el consumo promedio de los clientes, entre otros factores. Por lo que los parámetros son distintos para cada caso, por ello, llamamos a nuestros clientes a revisar sus boletas, y ante cualquier duda nuestros canales remotos y presenciales están disponibles para aclarar cualquier situación puntual”, expresó.