

Cortes de luz: Sernac y Enel firman acuerdo de compensaciones por más de \$17 mil millones que beneficiará a 800 mil hogares

Según detallaron desde el Sernac, las compensaciones se pagarán aplicando el principio de proporcionalidad, por lo que las familias que se vieron afectadas por más días con la interrupción del suministro recibirán un monto mayor. Dependiendo de una serie de factores, los pagos a clientes podrían alcanzar montos equivalentes a cuatro o más meses de facturación.

VÍCTOR GUILLOU

Los extensos cortes de suministro eléctrico de agosto de 2024 dieron origen al acuerdo de compensaciones más grande en la historia conseguido por el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac). Así lo informó este martes el director nacional del organismo, Andrés Herrera, luego de alcanzar un entendimiento con Enel Distribución, en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC), que supera los \$17 mil millones -unos US\$17 millones- y que beneficiará a cerca de 800 mil hogares de la Región Metropolitana.

“Este es un hito muy importante, porque es uno de los más grandes acuerdos a los que ha arribado el Sernac, particularmente el más grande respecto de un servicio básico como es el suministro eléctrico”, dijo esta mañana Herrera, al dar a conocer los detalles del convenio.

El pago de las compensaciones, dijo el director del Sernac, cumple con los principios de universalidad, proporcionalidad, incrementalidad, y de celeridad.

Ello, por cuanto “la totalidad de los hogares que fueron afectados por este corte suministro eléctrico” recibirán un pago “sin necesidad de reclamar ante el Sernac, ni de hacer ninguna gestión con la empresa”, cuyos montos serán calculados conforme al consumo eléctrico de cada hogar y se focalizarán “en aquellos segmentos de la población, en aquellos hogares y familias que sufrieron más tiempo de corte de suministro”.

Además, destacó que “hemos llegado a un acuerdo en un plazo récord en unos cuantos meses”, pero enfatizó que el convenio suscrito con Enel contempla compensaciones “al amparo de la Ley del Consumidor”, por lo que “todos los procedimientos que está llevando a cabo la Superintendencia de Electricidad y Combustible, y todas las impugnaciones que se están llevando también ante los tribunales de justicia, corren por cuerda separada”.



“Aquí simplemente no se aborda ni las compensaciones sectoriales de la ley eléctrica, ni tampoco aspectos relacionados con multas”, subrayó.

En tanto, el gerente general de Enel Distribución, Víctor Tavera, destacó que “estamos muy satisfechos de haber alcanzado este acuerdo que beneficiará a unos 800 mil clientes que resultaron afectados por interrupciones de suministro producto del inédito evento meteorológico de vientos extremos y lluvia en agosto pasado”.

“Inmediatamente ocurrida la emergencia solicitamos al Sernac acogernos al PVC para definir un mecanismo de compensación voluntaria a nuestros clientes y, luego de la negociación pertinente, somos la primera empresa de distribución que logramos al-

canzar un acuerdo”, agregó.

Cuándo y cuánto recibirán los clientes Según especificó Herrera, una vez cumplidos una serie de requisitos legales, la aplicación práctica del convenio de compensaciones significaría se comenzaría a ver reflejado en las cuentas de cada hogar “a partir de mayo o junio en adelante”. Así, los estados de cuenta de los clientes verán descuentos o incluso créditos a su favor en la boleta de cobro mensual.

Respecto de los montos, éstos dependerán de una serie de factores, incluyendo la cantidad de días de corte de suministro eléctrico, pero además si los usuarios realizaron reclamos en forma presencial o digital al Sernac, y habrá bonificaciones especiales para aquellos que aportaron infor-

mación adicional.

Así, Herrera presentó tres casos diferentes para ejemplificar los distintos. El primero ejemplo considera una familia de tres integrantes, que sufrió cortes de 5 días, y realizó un reclamo en forma directa al Sernac, entregando antecedentes como pérdidas de alimentos. En ese caso, un hogar recibirá una compensación total de \$87 mil, que contempla un monto base de \$58 mil, más \$11 mil por el reclamo y \$18 mil por la entrega de antecedentes.

El monto “equivale prácticamente a más de dos cuentas de facturación promedio. Es decir, ese consumidor, esa familia va a tener un crédito en su favor de casi \$90 mil, que va a ir siendo descontado mes a mes, esperamos a partir de mayo o junio de este año”, reforzó Herrera.

Un segundo caso contempla a una pareja de adultos mayores que tuvo tres días de cortes de suministro eléctrico, y que reclamó a través del call center del Sernac, aportando también antecedentes, como daños a medicamentos. Un hogar de esas características recibirá un pago sobre los \$50 mil, compuesto de un monto base de \$27 mil, \$1.400 por el reclamo por vía telemática, y \$18 mil de bonificación adicional.

“Eso es lo que equivale a algo más de una cuenta de facturación de esa familia en el caso promedio”, indicó.

Un tercer ejemplo contempla una familia de 4 a 5 integrantes que no tuvo suministro eléctrico por 10 días. En dicho caso, considerando reclamo por call center y entrega de antecedentes, la compensación podría llegar a los \$194 mil, monto que equivaldría a “cuatro o más meses de facturación”, señaló Herrera.

Así, el director del Sernac remarcó que “se ha priorizado fundamentalmente a aquellas familias que padecieron mayores dificultades por estos cortes tan extensos, que incluso llegó a 15 en algunas comunas”, y calificó el convenio como “un buen acuerdo”. ●