



■ El pago comenzará a implementarse entre junio y julio de este año y beneficiará a 2,5 millones de personas.

POR KAREN PEÑA

Tras ser aprobada en agosto del año pasado una solicitud de Enel Distribución para iniciar un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC), en beneficio de los clientes afectados por los extensos cortes de electricidad de ese mes, la empresa y el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) alcanzaron un acuerdo: comprende un monto total de \$17.059.475.015, destinados a más de 800 mil hogares, beneficiando a aproximadamente 2,5 millones de personas.

“Este acuerdo es uno de los más grandes que ha arribado a la institución y particularmente es el más grande en servicios básicos, además de ser el segundo PVC más significativo en términos de montos, y el que se ha resuelto en el menor tiempo posible”, aseguró el director nacional del Sernac, Andrés Herrera.

Según la entidad, las compensaciones se calcularán de manera proporcional, priorizando a quienes enfrentaron interrupciones más prolongadas. Lo convenido debe ser aprobado por los tribunales, tras lo cual se iniciará el pago de las compensaciones, que se reflejarán en las cuentas de electricidad durante el primer semestre de este año.

De acuerdo al calendario estimado, el pago comenzará a implementarse entre junio y julio.

El acuerdo es distinto a las compensaciones establecidas por ley, las cuales se aplican de manera automática y se refieren a la energía no suministrada. Si bien el Presidente de la República pidió a las empresas adelantar el pago de estas, Enel no acogió la solicitud, lo que aún no se materializa debido a que llevó la justicia lo ocurrido asegurando que se trató de un evento que debe ser calificado de fuerza mayor.

¿En qué consisten los montos? El esquema de compensación contempla tres tipos de aportes: compensación por indisponibilidad del servicio; por costo de reclamo; y bonificación especial por aporte de información. Y se definieron seis tramos de afectación desde la baja intensidad hasta la afectación extremadamente alta.

Según explicó el Sernac, el acuerdo –que no reemplaza ni interrumpe el proceso sancionatorio que impulsa la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) en que determinó una multa contra Enel– establece compensaciones



Andrés Herrera, director nacional del Sernac.



Víctor Tavera, gerente general de Enel Distribución.

# Cortes de luz: Sernac y Enel acuerdan compensaciones por más de \$ 17 mil millones para 800 mil hogares

para las 801.141 familias afectadas, con montos que varían según la duración del corte.

Por ejemplo, en promedio, las familias que estuvieron más de 10 días sin servicio recibirán \$ 378 mil, mientras que aquellos que sufrieron interrupciones entre 2 a 6 días recibirán en promedio \$ 40 mil. Lo anterior, además sumable el costo de reclamo en caso que corresponda y otro aporte por entrega de información para el acuerdo.

Además, se otorgarán compensaciones especiales para los que realizaron reclamos formales ante el Sernac. Por ejemplo, quienes ingresaron su caso en forma presencial recibirán una compensación extra de hasta \$ 11.000 por hogar. Asimismo, más de 31 mil familias aportaron información acreditando pérdidas de alimentos o medicamentos y percibirán \$ 18.000 adicionalmente. Para los casos de daño o pérdida total de artefactos

eléctricos, se abrirá un proceso especial de revisión, el cual se resolverá directamente con Enel.

En caso de no estar conforme con este acuerdo, los consumidores que sufrieron mayores daños económicos podrán reservar sus derechos para presentar acciones individuales ante los tribunales.

Según se ejemplificó, una familia en Estación Central que tuvo un corte de 5 días y realizó un reclamo presencial con información sobre



la pérdida de alimentos recibirá un total de \$ 87.000, lo que equivale a dos meses de su cuenta de electricidad. Y un adulto mayor en La Florida sin luz por 3 días recibirá una compensación total de \$ 50.200, cubriendo un mes y medio de su cuenta. En tanto, una familia en Maipú con un corte de 10 días recibirá un total de \$194.500, equivalente a casi cuatro meses de su cuenta de luz.

## Enel insiste por caso de fuerza mayor

El gerente general de Enel Distribución, Víctor Tavera, aseguró que están “muy satisfechos” de haber alcanzado este acuerdo que beneficiará a unos 800 mil clientes que resultaron afectados por interrupciones de suministro debido a lo que calificó un “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 alcanzar un acuerdo”, destacó. El 4 de agosto Enel solicitó acogerse a esta herramienta establecida en la Ley del Consumidor.

La firma enfatizó que los cortes de luz fueron provocados por el “inédito, imprevisible e irresistible temporal del 1 y 2 de agosto pasado, que tuvo rachas de viento de hasta 124 kilómetros por hora”.

Y que las dificultades que enfrentaron sus clientes fueron consecuencia de “un caso de fuerza mayor ajeno e irresistible para la compañía”.