



SERNAC presenta demanda colectiva contra CGE tras no llegar a acuerdo en los montos dispuestos a compensar por los cortes de agosto de 2024

La interrupción del servicio eléctrico afectó a más de 881 mil clientes de la compañía en diversas regiones del país.

SERNAC intentó alcanzar una solución a través de un Procedimiento Voluntario Colectivo y CGE se negó a compensar de manera proporcional y suficiente a los hogares afectados.

Con esta acción judicial se

busca que la empresa indemnice a los consumidores afectados y se garantice que este tipo de situaciones no se vuelvan a repetir.



El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) interpuso este lunes en el 9° Juzgado Civil de Santiago, una demanda colectiva en contra de la Compañía General de Electricidad S.A. (CGE) por la masiva interrupción del servicio eléctrico que afectó a más de 881.965 clientes en diversas regiones del país, entre el 1 y el 16 de agosto de 2024.

Con esta acción se buscarán compensaciones justas para las familias afectadas de las regiones de Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío y La Araucanía, además de la aplicación de las sanciones que correspondan.

Tras las fallas en el suministro eléctrico con cortes prolongados, intermitencias, alzas y bajas de voltaje, se produjeron diversos inconvenientes en la vida diaria de millones de personas, así como una grave falta de información oportuna y clara para los hogares afectados. Sólo como referencia, por este período, se registraron más de 4.600 reclamos en SERNAC contra la empresa, entre quejas por pérdida de alimentos y medicamentos, falta de comunicación de la empresa o

quemado de artefactos.

A pesar de las declaraciones públicas realizadas por CGE, en las que aseguraron que se harían responsables de la pérdida de alimentos, medicamentos y electrodomésticos dañados, hasta la fecha no se ha constatado una respuesta efectiva que compense a los consumidores por los perjuicios sufridos.

Paralelamente, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) formuló cargos contra la compañía por haber superado los tiempos máximos de reposición del suministro, afectando a clientes de todo el territorio nacional. Esto se suma a antecedentes previos que demuestran una reiterada falta de cumplimiento por parte de la empresa en situaciones similares.

PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO FRACASADO

Antes de recurrir a la vía judicial, SERNAC intentó alcanzar una solución a través de un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) con CGE, mecanismo que sí permitió acuerdos con otras empresas del sector, como ENEL y Chilquinta. No obstante, CGE se negó a compen-

sar de manera proporcional y suficiente a los hogares, con un estándar muy por debajo a los acuerdos alcanzados con Chilquinta y Enel.

Dado lo anterior, SERNAC, amparado en la Ley del Consumidor, demandó colectivamente a la empresa para que compense a las personas afectadas y se garantice que este tipo de situaciones no se vuelvan a repetir. La acción busca no sólo la reparación económica correspondiente, sino también establecer un precedente que asegure un servicio eléctrico confiable y de calidad para todos los hogares a los que presta servicio.

El Director Regional, Andrés Salas, agregó que desde SERNAC lamentan no haber alcanzado un acuerdo, puesto que esto significa llevar a sede judicial la búsqueda de compensaciones que para ENEL y Chilquinta llegaría en junio y julio de este año.

«Un juicio es de resultado incierto y evidentemente tardará, por lo bajo, uno o dos años más y las familias ya han esperado suficiente para recibir su justa compensación».

LOS ACUERDOS DE ENEL Y CHILQUINTA

A diferencia de CGE, tanto ENEL como Chilquinta pudieron llegar a acuerdos compensatorios con SERNAC, beneficiando a 801.141 y 89.367 hogares, respectivamente.

Las compensaciones se calcularon en función de la duración del corte de suministro, la presentación de reclamos ante el SERNAC y los daños en artefactos eléctricos y pérdidas de alimentos o medicamentos.

Ambos acuerdos deben ser aprobados 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.

Además, de los \$16.228.196.018 para compensar, en el caso de ENEL, deben sumarse otros \$831.278.997 por concepto de compensaciones a más de 40 mil clientes por costo del reclamo en SERNAC y aporte de información de consumidores.

Por otra parte, Chilquinta compensará a cerca de 90 mil hogares, por un total de \$1.139.966.896 más otros \$929.818 por concepto de costo de reclamo a 355 reclamantes.