



SEREMI DE ENERGÍA

SEREMI DE ENERGÍA DIO A CONOCER PROCEDIMIENTOS.

Informan procedimientos de compensación por corte

Ante el reciente Blackout del 25 de febrero, el Seremi de Energía de Arica y Parinacota, Julio Verdejo Aqueveque, entregó información esencial para que los consumidores sepan cómo actuar y gestionar sus reclamos de manera efectiva. La Ley General de Servicios Eléctricos establece un sistema de compensaciones automáticas que no requieren acción por parte del consumidor, explica el Seremi. Estas compensaciones, instruidas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, indemnizan a los consumidores por el tiempo sin suministro eléctrico y se reflejarán directamente en la boleta de electricidad. Aunque la relación de los consumidores es principalmente con los distribuidores de electricidad, todos pagamos un cargo por el servicio de transmisión, que es el que falló en este caso.

Sin embargo, esta compensación automática no agota todas las posibilidades de resarcimiento. Para los artefactos que se dañaron por cambios de voltaje o perjuicios materiales como la pérdida de alimentos y medicamentos, se debe gestionar un reclamo efectivo con la distribuidora de electricidad o gas. Primero, presentar un reclamo en la misma empresa a través de sus oficinas comerciales, teléfono, carta, correo electrónico, página web, redes sociales habilitadas u otros medios disponibles. Es importante exigir un compro-

bante de reclamo que contenga el número de ingreso y la fecha de presentación. Segundo, esperar la respuesta de la empresa, que tiene un plazo de hasta 30 días corridos para las empresas eléctricas y 15 días hábiles para las de gas. Tercero, si la empresa no responde en el plazo legal o si la respuesta no es satisfactoria, ingresar un reclamo en la SEC con la documentación relacionada, como el comprobante de ingreso del reclamo o la respuesta de la empresa.

ADJUNTAR ANTECEDENTES

En el caso del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), los reclamos por pérdidas deben documentarse con fotografías de los alimentos dañados o boletas de compra. Los consumidores deben ingresar al portal del SERNAC (www.sernac.cl) y presentar un reclamo por la pérdida documentada utilizando ClaveÚnica o creando una cuenta. También se puede llamar al Call Center del SERNAC al 800 700 100. El proceso inicia con la recepción del reclamo, y el SERNAC solicitará una respuesta a la empresa eléctrica, que tendrá un máximo de 18 días hábiles para responder.

Julio Verdejo Aqueveque enfatiza la importancia de que los consumidores conozcan y utilicen estos mecanismos para asegurar que sus derechos sean protegidos y que reciban las compensaciones correspondientes. ☺