



Columna

Apagón nacional: un reclamo necesario

Las autoridades del sector eléctrico actualmente están investigando las causas del masivo corte que afectó el país, con el propósito de conocer sus causas y perseguir las responsabilidades de la(s) compañía(s) involucradas.

Una vez superara la emergencia, y en paralelo al avance de dicha investigación, el Sernac comenzó un minucioso trabajo, cuyo objetivo es caracterizar y cuantificar las afectaciones sufridas por las y los consumidores. Para lograr este objetivo, el Servicio está realizando diversas gestiones, como, por ejemplo, oficiar a todas las empresas de suministro de electricidad, telefonía e internet, agua potable, transporte aéreo, terrestre e interurbano, así como a organizadores de eventos masivos, entre otras.

Paralelamente, está recibiendo los reclamos de las y los consumidores que sufrieron daños y per-

juicios producto del corte de suministro, no sólo relacionados con problemas eléctricos, sino que también inconvenientes relacionados con las telecomunicaciones, pérdida de vuelos, cancelación de eventos, entre otros.

En este último punto, el llamado del Servicio a las y los consumidores es que presenten sus reclamos en www.sernac.cl, llamando gratuitamente al número 800 700 100 o acudiendo a la oficina regional o municipales de la región con convenio.

Es importante que las personas nos puedan indicar en la descripción de los reclamos, cuál o cuáles fueron sus problemas, junto con adjuntar fotografías u otros elementos gráficos, por ejemplo, en caso de haberse dañado aparatos eléctricos.

Una vez recabada toda la información, el Servicio analizará y presentará una acción de protección con el objetivo de que los consumidores pue-

dan ser indemnizados por los daños sufridos, considerando también los resultados de las investigaciones que están llevando a cabo los organismos sectoriales sobre las responsabilidades del corte.

Finalmente, en el caso de las Pymes que no pudieron funcionar producto del mega corte, el Estatuto Pyme establece que las micro y pequeña empresas (Mypes) están protegidas por la Ley de Consumidor cuando adquieren bienes y servicios de otras empresas.

No obstante, deben ejercer sus derechos directamente ante los Juzgados de Policía Local.

Las consecuencias del corte de electricidad que se extendió en gran parte del país fue muy grave afectó directamente la vida de los ciudadanos, por lo que el rol del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) es acudir en su defensa, para lo cual utilizará todas las facultades que le entrega la Ley.



Francisco Fuenzalida Avila
Director regional de Sernac Los Ríos