



# A una semana del apagón: Sernac entrega balance y Optimiza recolección masiva de reclamos online

Justo a una semana del apagón que afectó desde Arica hasta Chiloé, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) informó que ha recibido 8.275 reclamos de parte de las personas afectadas.

En una actividad realizada en dependencias de la Municipalidad de Puente Alto, la Directora Nacional (s), del SERNAC, Carolina González, acompaña del Alcalde Matías Toledo, entregaron un balance de los reclamos recibidos hasta ahora por el Servicio fiscalizador.

La Directora Nacional (s) del SERNAC explicó que el Servicio ha estado desplegado a nivel nacional para atender a las y los consumidores, reforzando todas las plataformas, además, incorporando en el flujo de reclamos una nueva "empresa simulada" denominada "APAGÓN"; en la que las y los afectados podrán ingresar sus reclamos de manera integrada y consolidada.

"Esperamos que los reclamos continúen aumentando, pues la información que nos entregan las personas será fundamental para buscar las compensaciones para todas las personas afectadas," recaló la autoridad.

En este contexto, también realizó un llamado a todas las personas que se vieron afectadas con el apagón, a ingresar sus reclamos en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl), a través del

número 800 700 100 o acudiendo a cualquiera de las sedes y servicios asociados, como ChileAtiende.

"Con cualquier acción de protección que SERNAC establezca, se buscará como principal objetivo que se compense a las personas por los perjuicios vividos, ya sea en sus relaciones de consumo, así como cualquier otro tipo de menoscabo", enfatizó la Directora Nacional (s).

Por su parte, el Alcalde de Puente Alto, Matías Toledo, indicó que "sabemos que el día del apagón muchas vecinas y vecinos sufrieron diversas problemáticas a consecuencia del apagón, como, por ejemplo, para venir desde el centro de Santiago debieron bajarse del metro, hacer dedo, tomar colectivos o taxis, por lo que como municipio es muy importante que las afectadas y afectados realicen sus reclamos en las diversas plataformas de atención con las que cuenta SERNAC".

**BALANCE DE RECLAMOS**  
Del total de los reclamos recibidos a nivel nacional, la mayoría se relacionan con el sector de suministro eléctrico (66,1%), seguido por los servicios de telecomunicaciones (26,5%).

Al analizar los reclamos, un 49,8% se refieren a daños en electrodomésticos; mientras que en segundo lugar aparecen las re-

didadas de alimentos (47,3%).

En cuanto a la distribución a nivel país, la Región Metropolitana concentra un 55,2% del total (4.567 reclamos); seguida por Valparaíso, con un 9,9% (818 reclamos); y Biobío, con 6% (500 reclamos).

Las diez comunas que presentan el mayor número de reclamos en SERNAC por esta situación hasta ahora son:

- Santiago: 431 reclamos (5,2%)
- Maipú: 409 reclamos (4,9%)
- Puente Alto: 357 reclamos (4,3%)
- La Florida: 341 reclamos (4,1%)
- Viña del Mar: 182 reclamos (2,2%)
- Ñuñoa: 182 reclamos (2,2%)
- Antofagasta: 165 reclamos (2,0%)
- Peñalolén: 161 reclamos (1,9%)
- Talca: 152 reclamos (1,8%)
- Valparaíso: 149 reclamos (1,8%)

**¿CÓMO INGRESAR UN RECLAMO?**

Para SERNAC es importante que las personas afectadas indiquen en la descripción de sus re-

clamos los problemas que tuvieron, ya sea en el hogar, transporte u otros, además del eléctrico. Por ejemplo, cortes de agua potable, servicio telefónico, entre otros.

**OPCIONES DE CÓMO RECLAMAR**

**1. RECLAMO POREMPRESA ESPECÍFICA:**

Si el apagón interrumpió un servicio clave, como telecomunicaciones o transporte, puedes reclamar directamente contra la empresa afectada.

Ejemplo: Si tu servicio de telefonía dejó de funcionar debido al corte de luz, debes presentar el reclamo ante la compañía de telecomunicaciones correspondiente.

Reclamos por electrodomésticos dañados:

Si algún artefacto eléctrico se dañó debido al apagón, puedes solicitar su reparación o compensación. Para ello, debes iniciar un procedimiento en SEC. cl. La empresa eléctrica deberá gestionar la evaluación y posible reparación del daño.

**2. RECLAMO CONSOLIDADO: "APAGON"**

Si sufriste múltiples perjuicios y de distinta índole a raíz del corte, puedes detallarlos en un solo reclamo.

Ejemplo: Problemas como la imposibilidad de asistir a una junta familiar, largas caminatas debido

a la falta de transporte, incertidumbre sobre la reposición del servicio, angustia, entre otros.

Para ello sigue los siguientes pasos:

- Ingresar al Portal del Consumidor en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) a través de la Clave SERNAC o ClaveÚnica.

- Luego en el ítem de empresas, debe seleccionar la opción "Apagón" (como en la imagen) y rellenar el resto de los datos solicitados.

- Posteriormente se deberá describir el problema, adjuntando idealmente elementos gráficos, por ejemplo, fotografías.

**¿QUÉ COMPENSACIÓN SE PODRÍAN RECIBIR?**

1. Descuento en la cuenta de luz

De acuerdo con la Ley Eléctrica, las personas afectadas recibirán un descuento en su boleta de electricidad.

Este derecho es automático y no requiere que los consumidores realicen trámites adicionales.

2. Reparación o reembolso por electrodomésticos dañados

Si un artefacto eléctrico sufrió daños debido al apagón, puedes solicitar su reparación o reembolso a través de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

3. Compenación por diversos perjuicios