

Por apagón masivo del 25F

Sernac demanda a ISA y Transelec: "Todas las empresas involucradas deberán enfrentar la acción de la justicia"

El director del servicio, Andrés Herrera no descarta más demandas por el mega apagón de febrero. Además explica quiénes tienen derecho a indemnizaciones.

Sergio Sáez Fuentes

El megacorte del 25 de febrero aún genera repercusiones. Esta jornada, el Servicio Nacional del Consumidor llevó a tribunales a las empresas transmisoras ISA Interchile y Transelec, con el fin de establecer las compensaciones económicas para los consumidores afectados en uno de los cortes de suministro más grandes de la historia.

Según explica el **director nacional del Sernac, Andrés Herrera**, luego del acontecimiento recibieron una serie de denuncias por parte de los consumidores, y ahora buscan las compensaciones económicas.

"Hasta la fecha, hemos recibido más de 12.700 reclamos en contra de distintas empresas. Al mismo tiempo, despachamos casi 60 oficios—59 en total—a diversas compañías para que informaran sobre los efectos de este corte. La primera etapa consistió en cuantificar las afectaciones y recopilar información de los consumidores", explica el abogado de la Universidad de Chile y magíster en Derecho de las Telecomunicaciones.

—¿Ya con esos antecedentes avanzaron al paso siguiente?

—La segunda etapa consistía precisamente en determinar las acciones de protección, conforme a los antecedentes que fueran surgiendo, dado que se trataba de una investigación en curso. Ya habiendo recibido un volumen importante de reclamos, obtenido respuestas de las empresas respecto de los oficios enviados y considerando el informe del estudio de análisis de fallas del Coordinador Nacional Eléctrico, hemos interpuesto dos demandas colectivas contra las empresas transmisoras Interchile y Transelec.

—¿En la medida en que aparezcan nuevos antecedentes técnicos, las demandas podrían ampliarse o incluir a otros actores?

—Los antecedentes técnicos del in-

forme del Coordinador Eléctrico asignan responsabilidad a estas empresas, tanto en el origen de la falla como en parte de la recuperación del suministro eléctrico. Estas son las primeras acciones que estamos interponiendo contra dos transmisoras. En ese sentido, se cumple lo que dijimos originalmente: todas las empresas involucradas deberán enfrentar la acción de la justicia. Respecto a otras empresas, estamos analizando los antecedentes para eventualmente tomar nuevas medidas contra compañías del sector eléctrico o de otros mercados, como el transporte o la industria del espectáculo.

—Es un hito inédito que la acción legal se dirija contra un actor que no es el último en la entrega del servicio. Generalmente, las demandas van contra las distribuidoras, como ocurrió con CGE.

—Sí, pero entendemos que estas empresas también están perfectamente cubiertas por la Ley del Consumidor. Son proveedores bajo esta legislación. En este caso, buscamos que se compensen tanto los daños materiales como los daños morales derivados de las afectaciones y angustias sufridas por los consumidores. Además, por tratarse de un interés difuso—dado que no existe un vínculo contractual directo con el consumidor final—la compensación abarcaría a todos los afectados, conforme al procedimiento que establece la ley.

—En cuanto a los rankings de reclamos que ustedes manejan, ¿cómo están posicionadas las industrias?

—En general, recibimos aproximadamente entre 628.000 y 630.000 reclamos al año. En 2024 fueron 680.000, y en lo que va de 2025, ya llevamos 170.000. Los tres mercados más reclamados históricamente son el financiero, el retail y las telecomunicaciones. Luego, en cuarto o quinto lugar, aparecen los servicios básicos, incluyendo el sector eléctrico.

—Si analizamos en detalle la industria eléctrica, ¿cómo ha evolucionado en los últimos meses?



—Si consideramos lo ocurrido en el último tiempo, especialmente en 2024 y lo que va de 2025, los reclamos contra las eléctricas han aumentado significativamente. Solo en el evento de agosto de 2024, recibimos más de 90.000 reclamos contra las distribuidoras, lo que representa entre el 10 % y el 15 % del total anual.

¿Cómo puedo acceder a la compensación?

—En este caso, si una persona se siente afectada, ¿es necesario que haya presentado una denuncia previamente?

—No, esas millones de personas que se quedaron sin energía no deben hacer nada para eventualmente recibir una compensación. Los 12.700 reclamos son solo un ínfimo", explica.

—En el caso del megacorte, ya se identificó a los clientes afectados en las

regiones de Arica y Parinacota hasta Los Lagos. Esa información la tienen las empresas, por lo que los consumidores no tendrán que realizar ninguna gestión, tal como ocurrió con Enel y Chilquinta. Ese segmento ya está definido, por lo que millones de consumidores podrán recibir una solución sin necesidad de comparecer en un juicio ni presentar un reclamo ahora o en el futuro. Después de un eventual juicio, si alguien no está de acuerdo con la resolución, podría presentar una demanda particular.

—Según una publicación de El Mostrador, hubo correos o instrucciones desde La Moneda para no masificar los reclamos contra las eléctricas, quizás para no amplificar el tema. ¿Eso es cierto?

—Quiero descartarlo completamente. No solo lo desmienten las acciones que estamos llevando a cabo, sino que es falso que hayamos querido proteger a alguna empresa. Tenemos un antecedente reciente con las demandas contra CGE, donde logramos un acuerdo histórico, y seguimos evaluando nuevas acciones. Aquí el Sernac siempre trabaja para proteger a los consumidores, no a las empresas.

—¿Entonces descarta cualquier instrucción?

—También quiero dejar muy claro que el Sernac, en este caso y en cualquier otro—antes, ahora o después—no ha recibido instrucciones de ninguna índole, ni del Gobierno, ni del Ejecutivo, ni de ningún otro sector.

El Sernac actúa con acciones, no con dichos. En este caso esperamos el resultado de la investigación y presentamos las demandas correspondientes.

Respecto a otras empresas, estamos analizando los antecedentes para eventualmente tomar nuevas medidas contra compañías del sector eléctrico o de otros mercados, como el transporte o la industria del espectáculo", **Andrés Herrera Troncoso**, director del Sernac