



La importancia de reclamar

Angélica Solar Lizama,
Directora Regional Sernac Biobío

Durante el período comprendido entre el 1 y el 20 de agosto de 2024, a raíz de un frente de mal tiempo que afectó a la zona centro y centro-sur de Chile, se produjeron interrupciones significativas en el suministro eléctrico, impactando a un total de 2.412.808 clientes en su punto crítico.

La Región Metropolitana registró el mayor peak de clientes sin suministro, alcanzando 1.029.227; seguida por la Región de Biobío, con 320.076

Desde que comenzaron los cortes de energía masivos en la región nos hemos puesto como Servicio Nacional del Consumidor a disposición de las personas para orientarlas respecto de cualquier consulta en relación a interponer sus reclamos con ocasión de esta situación tal lamentable.

Si bien se ha insistido en que no es obligatorio ingresar un reclamo por cortes de energía eléctrica para poder recibir las compensaciones, sí es importante para conocer detalles de la afectación y poder caracterizar con mayor precisión cada caso.

Las y los consumidores pueden ingresar sus reclamos directamente en Sernac.cl, llamando gratuitamente al 800 700 100 y de forma presencial en cualquier de las oficinas regionales. Además, también están disponibles todas las sucursales de ChileAtiende a lo largo del país.

Gracias al trabajo coordinado entre Sernac, IPS y los municipios, hasta la fecha se han recibido un total de 29.382 reclamos, aunque se esperan recepcionar más casos de parte de las personas afectadas.

En ese contexto, Sernac ha impulsado la apertura de Procedimientos Voluntarios Colectivos con el objetivo de lograr compensaciones en el marco de la Ley del Consumidor, y que son más amplias que las establecidas por la ley sectorial.

Estos procedimientos buscan no solo indemnizar por la interrupción del suministro eléctrico, sino también por daños colaterales como la pérdida de alimentos y medicamentos, desperfectos en electrodomésticos, y daño moral.

La flexibilidad del PVC permite además incluir medidas preventivas y correctivas por parte de las empresas, garantizando un enfoque más integral en la reparación de los perjuicios causados a los consumidores.

Actualmente ya hemos iniciado estas acciones colectivas con distintas empresas, como ENEL, CGE y Chilquinta, aunque lamentablemente otras no se han sometido, como ocurrió con SAESA, e incluso ha confundido a la opinión pública respecto de lo que son las compensaciones directas y automáticas derivadas de la Ley de Servicios Eléctricos con las que establece la Ley del Consumidor.

Por ello, las compañías que no se sometan a estos Procedimientos Voluntarios Colectivos, serán demandadas colectivamente ante los tribunales de justicia, instancia en la que además de las compensaciones, se exponen a elevadas multas, que pueden superar los 38 millones de dólares.