

## Corte de energía y responsabilidad: “Las falencias de un sistema que deja al usuario en la oscuridad”

Subdirector del Centro de Educación Ciudadana de la Facultad de Derecho de la Universidad San Sebastián asegura que “urge un cambio normativo que permita la entrega de compensaciones a los clientes del sistema eléctrico; no solo de parte de las empresas distribuidoras, sino que también de las generadoras y transmisoras”.

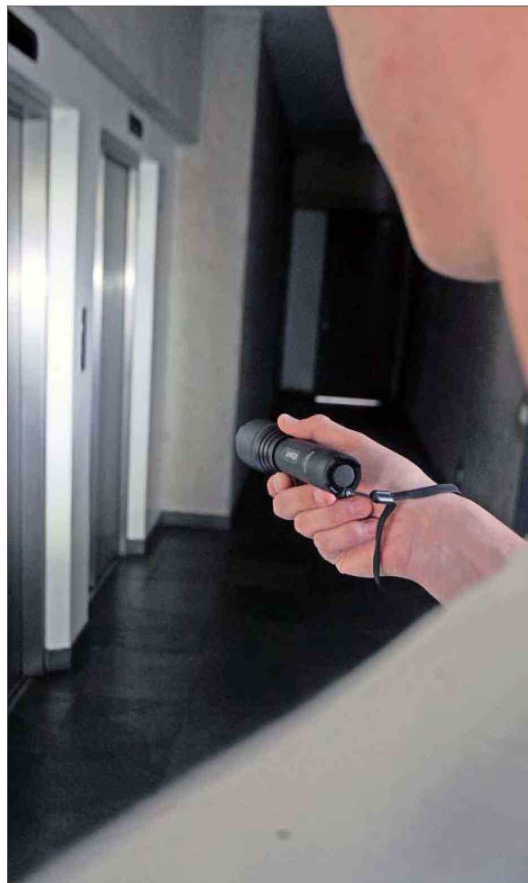
La desconexión de la línea Nueva Maitencillo–Nueva Pan de Azúcar, entre Vallenar y Coquimbo, y el consecuente corte masivo en el Sistema Eléctrico Nacional, que afectó a casi la totalidad del territorio nacional —desde la Región de Arica y Parinacota hasta la de Los Lagos— ha evidenciado algunas falencias de nuestra infraestructura eléctrica y regulación sectorial.

En cortes masivos anteriores, se ha responsabilizado a las empresas distribuidoras de electricidad, iniciándose procesos de fiscalización con las consiguientes sanciones. La última de ellas fue la aplicada en enero de este año a Enel, debido a los masivos y prolongados cortes de energía eléctrica ocurridos en agosto de 2024. En este caso, cabe recordar que se impuso una multa a beneficio fiscal por un total de 280.000 UTM, equivalentes a aproximadamente \$18.800 millones.

En ese entendido, el abogado Alejandro Gómez Sotomayor, subdirector del Centro de Educación Ciudadana de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad San Sebastián, explica que “nuestra legislación permite que los clientes del servicio eléctrico obtengan compensaciones por los daños sufridos a consecuencia de estos eventos, cuando existe responsabilidad de la empresa distribuidora”.

Y precisó que entre estos perjuicios, “se incluyen fallas en electrodomésticos, pérdida de mercadería y alimentos, e incluso la muerte de personas electrodependientes, siendo este último caso el más grave. Recordemos que las autoridades de Gobierno han informado del fallecimiento de tres personas, de las cuales al menos una sería atribuible al corte de energía eléctrica, mientras que la causa de las otras dos, se encuentran en proceso de investigación”.

Asimismo nos señaló que “la legislación y jurisprudencia reconocen dos vías para presentar reclamaciones en materia de electricidad: la primera es mediante la Ley N° 18.410, que creó la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC); y la



- 1- **AUTOMÁTICAS:** que deben pagarse sin necesidad de pronunciamiento de la SEC.
- 2- **INSTRUIDAS POR LA SEC:** opera en virtud de sus facultades de fiscalización.
- 3- **RECALIFICADAS POR LA SEC:** cuando la empresa distribuidora alega fuerza mayor, pero el organismo fiscalizador determina que existe responsabilidad de la empresa.
- 4- **VOLUNTARIAS:** son aquellas que la empresa paga sin obligación legal o instrucción de la SEC.

### Ley del Consumidor

En el segundo caso, el abogado Alejandro Gómez afirma que la Ley del Consumidor permite que los clientes de las empresas distribuidoras reclamen sus derechos a través del Sernac, o mediante una querrela infraccional e indemnización de perjuicios en el juzgado de policía local correspondiente.

“Sin embargo, nuestra normativa carece de una herramienta eficaz y directa para que los clientes del sistema eléctrico puedan reclamar u obtener compensaciones por fallas de las empresas generadoras y transmisoras de electricidad, dado que no existe una relación contractual directa entre los consumidores y estas empresas”, afirma.

Y añade que “la única opción disponible es la vía civil, a través de una demanda de indemnización de perjuicios, lo que, en la actualidad —dada la sobrecarga de los tribunales civiles—, se convierte en un proceso lento y costoso para los afectados. Y sabemos que la justicia que llega tarde no es justicia”, sostiene.

Finalmente concluye que “urge un cambio normativo en este sentido, que permita la entrega de compensaciones a los clientes del sistema eléctrico; no solo por parte de las empresas distribuidoras, sino que adicionalmente a las generadoras y transmisoras”.

**LEYES**  
 Nuestra legislación y jurisprudencia reconocen dos vías para presentar reclamaciones en materia de electricidad: a través de la Ley N° 18.410, que crea la SEC; y bajo la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

segunda es a través de la Ley número 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores”.

En el primer caso —sostiene el profesional—, el artículo 16 B establece que, sin perjuicio de las sanciones, la interrupción o suspensión no autorizada del suministro eléctrico en áreas de concesión dará lugar a una compensación para los usuarios regulados, equivalente al doble del valor de la energía no suministrada, calculado a costo de racionamiento.

Nos indica —del mismo modo— que existen cuatro tipos de compensaciones para los usuarios:

SERGIO COLLAO