



Por cortes de Agosto de 2024

Sernac presenta demanda colectiva contra CGE

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) interpuso este lunes en el 9° Juzgado Civil de Santiago, una demanda colectiva en contra de la Compañía General de Electricidad S.A. (CGE) por la masiva interrupción del servicio eléctrico que afectó a más de 881.965 clientes en diversas regiones del país, entre el 1 y el 16 de agosto de 2024.

Con esta acción se buscarán compensaciones justas para las familias afectadas de las regiones de Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío y La Araucanía, además de la aplicación de las sanciones que correspondan.

Desde el Sernac argumentan que tras las fallas en el suministro eléctrico con cortes prolongados, intermitencias, alzas y bajas de voltaje, se produjeron diversos inconvenientes en la vida diaria de millones de personas, así como una grave falta de información oportuna y clara para los hogares afectados. "Sólo como referencia, por este período, se registraron más de 4.600 reclamos en SERNAC contra la empresa, entre quejas por pérdida de alimentos y medicamentos, falta de comunicación de la empresa o quema de artefactos", señalaron desde el servicio a través de un comunicado de prensa. A su vez desde el Sernac recuerdan que en diversas declaraciones públicas realizadas por CGE, la empresa aseguró que se harían responsables de la pérdida de alimentos, medicamentos y electrodomésticos dañados, aseguran que hasta la fecha no se ha constatado una respuesta efectiva que compense a los consumidores por los perjuicios sufridos.

Paralelamente, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) formuló

cargos contra la compañía por haber superado los tiempos máximos de reposición del suministro, afectando a clientes de todo el territorio nacional. Esto se suma a antecedentes previos que demuestran una reiterada falta de cumplimiento por parte de la empresa en situaciones similares.

Desde el SERNAC aseguraron que antes de recurrir a la vía judicial intentaron alcanzar una solución a través de un Procedimiento Voluntario Colectivo (PVC) con CGE, mecanismo que sí permitió acuerdos con otras empresas del sector, como ENEL y Chilquinta. No obstante, aseguran que "CGE se negó a compensar de manera proporcional y suficiente a los hogares, con un estándar muy por debajo a los acuerdos alcanzados con Chilquinta y Ene"

"Dado lo anterior, SERNAC, amparado en la Ley del Consumidor, demandó colectivamente a la empresa para que compense a las personas afectadas y se garantice que este tipo de situaciones no se vuelvan a repetir. La acción busca no sólo la reparación económica correspondiente, sino también establecer un precedente que asegure un servicio eléctrico confiable y de calidad para todos los hogares a los que presta servicio", señala un comunicado de prensa enviado por el servicio.

Por su parte, el Director Regional, Ignacio Tello, agregó que desde SERNAC lamentan no haber alcanzado un acuerdo, puesto que esto significa llevar a sede judicial la búsqueda de compensaciones que para ENEL y Chilquinta llegaría en junio y julio de este año.

"Un juicio es de resultado incierto y evidentemente tardará, por lo bajo, uno o dos años más y las familias ya han esperado suficiente para recibir su justa compensación".

Con esta acción judicial se busca que la empresa indemnice a los consumidores afectados y se garantice que este tipo de situaciones no se vuelvan a repetir.