

# Miles de clientes cumplen 10 días sin luz y el Sernac ya proyecta compensaciones

**ELECTRICIDAD.** Procedimientos voluntarios colectivos se desarrollan contra Enel y CGE, que operan en la Región Metropolitana, así como Saesa, Frontel y Chilquinta en Valparaíso, O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío y La Araucanía.

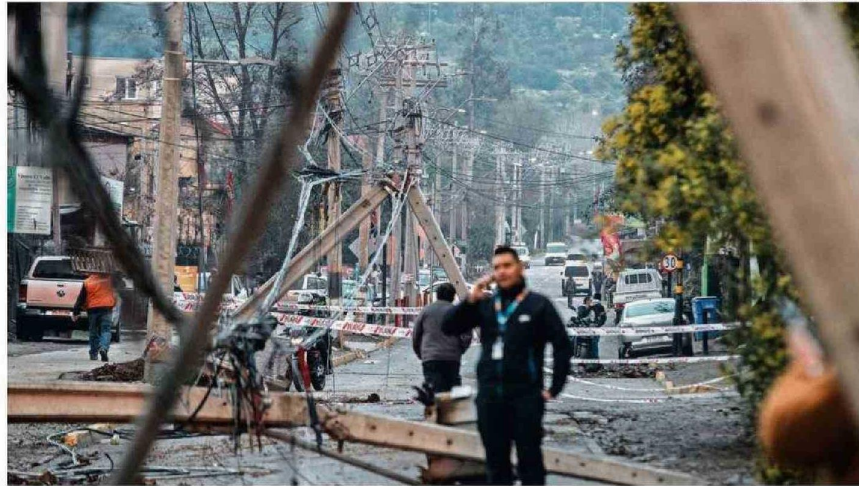
Diego Martín / AGENCIA UNO

Redacción

**E**l director del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), Andrés Herrera, señaló que las compensaciones por cortes de electricidad que ayer cumplieron diez días se calculan según "la Ley del consumidor en una reforma que se hizo en 2018, que establece para casos de interrupción injustificada de servicios básicos como este, es el pago como base de diez veces el valor diario del último estado de cuenta respecto de, en este caso, la energía no suministrada". Al cierre de esta edición, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) reportaba 61.727 clientes sin luz a lo largo del país.

Herrera dijo en Radio Pauta que "hablamos de montos sobre los \$120.000" en compensaciones a cada cliente, porque "seis días sin electricidad, siete días, altera completamente la vida cotidiana de las personas, y eso para efectos de las empresas tiene un costo que va a ser alto".

Las maneras para solicitar este dinero son las "demandas colectivas, que hay que interponer ante los tribunales, que demoran un tiempo bastante considerable tanto en acreditar las infracciones que habrían cometido las empresas, como los daños a los consumidores y, por



CUADRILLAS DE LAS COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS, MUNICIPIOS Y LAS FUERZAS ARMADAS CONTINUABAN AYER EN TRABAJOS DE REPOSICIÓN DEL SERVICIO.

otro lado, tenemos los procedimientos voluntarios colectivos (PVC): instancias extrajudiciales a través de las cuales podemos sentarnos a negociar con la empresa sobre la base de ciertos criterios metodológicos para compensar e indemnizar rápidamente a los consumidores", explicó el director del Sernac, organismo que está llevando a cabo el segundo procedimiento.

La iniciativa se desarrolla tanto contra las empresas Enel y

CGE, que operan en la Región Metropolitana, así como Saesa, Frontel y Chilquinta, presentes en Valparaíso, O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío y La Araucanía, indicó el servicio.

El ministro de Energía, Diego Pardow, escribió en X que "adelantaremos el proceso para instruir a las empresas distribuidoras el pago obligatorio de compensaciones por energía no suministrada, para que se apliquen pronto en las

cuentas de la luz".

Sobre Enel, que este fin de semana tiene un segundo ultimátum para reponer la distribución a 14.000 clientes, tras el cumplimiento del objetivo de 20.000 en 24 horas, el secretario de Estado afirmó que esto "no significa que el proceso de caducidad (de la concesión) termina. Significa que se mantiene en la etapa de requerimiento y no se mueve a la siguiente, que es la etapa adversarial".

## INFRAESTRUCTURA

La superintendente de la SEC, Marta Cabeza, dijo que "antes del evento (meteorológico de viento y lluvia), dijimos a las empresas eléctricas que debían adoptar todas las medidas para evitar cortes de suministro y, mucho antes, les exigimos planes de acción que incluían la poda y despeje de sus redes, pero a la luz de los resultados, lamentablemente, la compañía CGE tampoco estuvo a la altura de lo

## Medidas para microempresas

El director ejecutivo de la Multigremial Nacional, Álvaro Izquierdo, señaló que "entre 5.000 y 6.000 micro y pequeñas empresas resultaron afectadas por los cortes, muchos emprendedores perdieron todos sus productos por falta de cadena de refrigeración, junto con verse impedidos de poder abrir sus locales por varios días, dejando de recibir sus ingresos", razón por la que anunció una demanda colectiva contra Enel y CGE, "pero no se descartan otras compañías, principalmente de regiones", indicó el Sernac.

que exigen los clientes", por lo cual también se formularon cargos en su contra.

El gerente general de la empresa de origen chino CGE, Iván Quezada, respondió que "la infraestructura en Chile no está a la altura de lo que esperan nuestros clientes y familias. Es una realidad", pese a que "hoy día parece paradójico, pero para una empresa en 2024 no tener la tecnología que permite saber cuándo un cliente está sin suministro es un problema grave. Si el cliente no nos llama no podemos saber".