

La distribuidora eléctrica llegó a un acuerdo con el Sernac en el marco del Proceso Voluntario Colectivo

Entre \$2.500 y \$400 mil por hogar: cómo será la compensación de Enel por cortes de luz

Las 800 mil familias que fueron afectadas recibirán la bonificación como un saldo a favor a través de sus cuentas de la luz, a partir de junio de este año. Además, quienes ingresaron un reclamo al Sernac recibirán un pago extra.

CATALINA MUÑOZ-KAPPES

Más de 800 mil familias que fueron afectadas por los cortes de luz de agosto serán compensadas por Enel, luego de que la empresa llegara a un acuerdo con el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), en el marco de un Proceso Voluntario Colectivo (PVC). En total, la distribuidora eléctrica deberá desembolsar más de \$17 mil millones en compensaciones a clientes. "Esto es un hito muy importante, porque es uno de los más grandes acuerdos a los que ha arribado el Sernac, particularmente el más grande respecto de un servicio básico como es el suministro eléctrico", afirmó el director del Sernac, Andrés Herrera.

La compensación dependerá de tres factores: 1) la cantidad de días que las personas estuvieron sin suministro eléctrico; 2) si realizaron un reclamo ante el Sernac, y 3) si aportaron información sobre la afectación sufrida, como pérdidas de alimentos o de medicamentos.

Herrera recaló que para recibir la compensación los clientes no requerirán hacer ningún trámite adicional. La bonificación se reflejará como un saldo a favor en la cuenta de la luz de los clientes afectados.

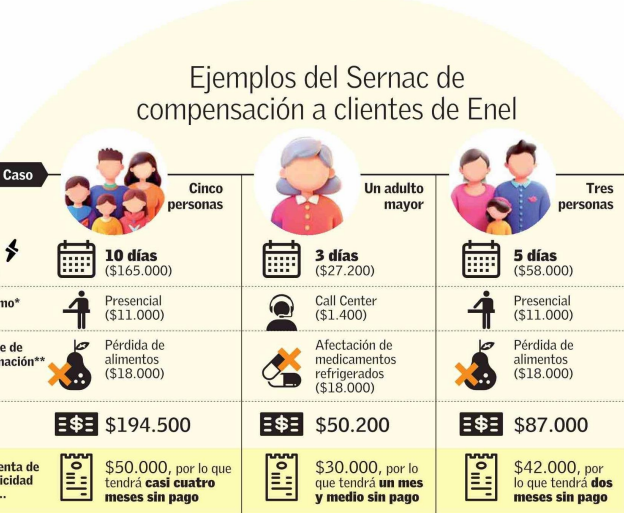
Los tramitos

Para determinar el monto de la compensación, el Sernac definió tramitos. La mayoría de los afectados está en el segmento con menos de un día sin servicio. En esta categoría, 402.503 familias recibirán una compensación promedio de \$2.562. En el otro extremo, hay 1.585 familias que tuvieron una afectación extremadamente alta. Aquellas personas recibirán en promedio una compensación de \$377.999, lo que según el Sernac equivale a siete meses o más sin tener que pagar su cuenta de luz (ver infografía).

\$17 MIL MILLONES
 Deberá desembolsar Enel para compensar a sus clientes.

Para calificar, los días sin servicio pudieran haber sido continuos o discontinuos (con intermitencia en el servicio). Por ejemplo, si una familia tuvo un corte de luz de 72 horas, luego el servicio volvió, pero tuvo nuevas interrupciones por 16 horas y luego 19 horas, el cliente será compensado por las 97 horas que estuvo sin luz. Es decir, cuatro días.

Por otro lado, serán compensados con una bonificación extra quienes realizaron reclamos formales ante el Sernac. El monto dependerá de la vía por la cual se realizó el reclamo, con un tope de \$11.000, que recibirán quienes fueron presencialmente a sus oficinas. En el caso de quienes reclamaron a través del *call center*, tendrán una bonificación de \$1.400. Según Herrera, existen 40 mil familias que recibirán compensaciones especiales por esta vía.



El Proceso Voluntario Colectivo (PVC) se inició luego de los prolongados cortes de luz que hubo en agosto de 2024.

A estas dos bonificaciones se le suma una compensación por haber aportado información al Sernac sobre pérdidas de alimentos o de medicamentos. Hay 31 mil familias que recibirán una bonificación extra de \$18.000 por ese motivo.

En resumen, las compensaciones por los cortes de luz de agosto del año pasado partirán en \$2.562 por hogar. El máximo es de alrededor de \$406.000, para los casos de las familias que estuvieron más de diez días sin luz, fueron a hacer un reclamo presencial y además hicieron un aporte de información.

Cuándo se aplican

El acuerdo será ingresado en la segunda semana de febrero a tribunales para su aprobación,

comentó Herrera. Así, los pagos de las compensaciones en las cuentas de la luz se verán reflejados a partir de junio o julio de este año. Por otro lado, el procedimiento para reclamar por daño de artefactos eléctricos será entre junio y octubre, y deberá resolverse directamente con Enel. El director del Sernac aclaró

¿Qué es un procedimiento voluntario colectivo?

El procedimiento voluntario colectivo (PVC) es un mecanismo de solución de controversias extrajudicial contemplado en la Ley de Protección al Consumidor. Permite al Sernac y las empresas negociar colectivamente soluciones para consumidores afectados por eventuales incumplimientos a la ley, evitando juicios largos y costosos, explica Jaime Lorenzini, abogado experto en derecho del consumidor y socio de Lorenzini Twyman. "Es una instancia no judicial y voluntaria, y si se logra acuerdo y tras aprobación judicial, el respectivo acuerdo produce los mismos efectos que una sentencia de término", aclara.

Lorenzini explica que un PVC, una vez aprobado por un tribunal, no puede ser impugnado. Esta característica implica que "el acuerdo alcanzado tiene carácter definitivo y no puede ser cuestionado judicialmente. Esto le otorga certeza jurídica, evitando demandas colectivas futuras por los mismos hechos".

El abogado señala que no existe una fórmula para calcular las compensaciones. En cambio, la fórmula es producto del acuerdo entre la empresa y el Sernac, y normalmente se tienen en cuenta aspectos relacionados con la cuantificación de los perjuicios de los consumidores. Además, también se considera una compensación por el "costo de reclamo" para los consumidores que presentaron un reclamo formal ante el Sernac.

El PVC entre Enel y el Sernac inició en agosto del año pasado. Es decir, se alcanzó un acuerdo en seis meses, y los clientes serán compensados en menos de un año. En contraste, Lorenzini indica que una demanda colectiva puede durar cerca de ocho años.

Otros casos de pagos a consumidores

A diferencia del proceso de Enel, hubo otros casos que se resolvieron por la vía judicial. Estos casos también difieren en que fueron denuncias por colusión. La colusión del papel *tissue*, que fue tramitada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), significó un pago de \$99.803 millones a un universo de 12.788.848 personas, en 2017. La colusión de los pollos, zanjada por el TDLC en 2022, superó los \$20.000 millones en compensación y los dineros fueron a organizaciones sin fines de lucro.

En otra área distinta —por resolución de la Corte Suprema— se resolvió la devolución de los cobros excesivos de las isapres. Tras la Ley Corta aprobada por el Congreso para cumplir con el fallo judicial, alcanzó los US\$ 1.200 millones a un total de 701 mil cotizantes, a partir del 2024.

En 2023, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) logró \$4.700 millones en compensaciones por diversas causas, que beneficiaron a 901 mil consumidores, según la cuenta pública del organismo.

Reparaciones no impactan en el proceso de caducidad

El director del Sernac, Andrés Herrera, aclaró que el acuerdo entre el Sernac y Enel para compensar a los clientes no tiene impacto sobre el proceso de caducidad de la concesión de Enel, ni con las multas aplicadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). "Este acuerdo lo que hace es compensar a los hogares, las familias que fueron afectadas, al amparo de la Ley del Consumidor. Todos los procedimientos que está llevando a cabo la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y todas las impugnaciones que se están llevando también ante los tribunales de justicia corren por cuenta separada. Aquí no se aborda ni las compensaciones sectoriales de la ley eléctrica ni tampoco aspectos relacionados con multas", afirmó.

"No hay ninguna referencia en este acuerdo a calificación jurídica de hechos de responsabilidad. Es más, el propio procedimiento voluntario colectivo, conforme a la ley, no significa que la empresa asuma responsabilidad infraccional en el marco de la Ley del Consumidor respecto de eventuales multas", agregó.

que, si hay consumidores que no están de acuerdo con el monto por el que serán compensados, (si estiman que sufrieron mayores daños económicos, por ejemplo), pueden recurrir individualmente a tribunales.

Por otro lado, Herrera señaló que "en los próximos días" tendrán noticias sobre las Chilquinta y CGE, empresas que también se acogieron a PVC.