

Reclamos ante la SEC baten récord en 2024 y alcanzan el mayor nivel desde que hay registros: 223.340 quejas

■ Timonel de la Superintendencia reconoce que información será un insumo más para la carpeta investigativa en el proceso de caducidad de la concesión de Enel.

POR KAREN PEÑA

Se podía prever que serían cifras altas, pero finalmente superaron todas las marcas previas. Esto, ya que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) recibió 223.340 reclamos durante 2024. Según confirma a DF la timonel de la entidad fiscalizadora, Marta Cabeza, “las cifras de 2024 son las más altas desde que se tiene registro, en cuanto a reclamos ingresados en SEC, tanto para nuestra resolución como para gestión de las empresas”.

Según información del organismo fiscalizador, del total de reclamos recibidos en 2024, el suministro eléctrico es el principal motivo de queja por parte de los usuarios, representando casi la totalidad de las incidencias. Los tipos de reclamos más destacados fueron: Electricidad (217.559, siendo 97,4% del universo), Combustible (4.524), Energías Renovables (929) y Productos (220).

De las 223.340 quejas, 166.856 corresponden a “Reclamos de primer piso”, que son presentados directamente por los usuarios ante la SEC sin haber tenido un incidente ingresado en la empresa con anterioridad o no asociado a una empresa distribuidora de electricidad o de gas de red. Representan el primer nivel en la gestión de reclamos relacionados con los servicios y son tratados entre el cliente y la empresa involucrada.



Marta Cabeza, superintendente de Electricidad y Combustibles.

Mientras, 52.840 casos corresponden a situaciones en que los usuarios recurren a la SEC tras no obtener una solución satisfactoria por parte de la empresa distribuidora de electricidad o de gas de red, o cuando la compañía no responde dentro del plazo estipulado. Otros 3.644 representan una instancia en que los usuarios o las empresas discrepan de una resolución emitida previamente por la SEC y solicitan una revisión. Del universo de 223.340 reclamos ingresados, hay 11 tipos de quejas más representativas que suman 215.302 casos, lo que corresponde al 96,40% del total.

Por ejemplo, 147.549 son por interrupción no programada de suministro; 31.287 por problemas de cobro o facturación; 8.720 se deben a daños de artefactos; y 4.758 están vinculados a descuento por interrupciones del servicio (compensaciones).

Cabe señalar que están incluidas todas las categorías sin distinguir por el producto que le corresponde a cada reclamo (empresa eléctrica, firma de gas, reclamos contra SEC, instaladores, etc.).

Para un total de aproximadamente 45 categorías de reclamos, el tiempo

promedio de resolución de las quejas por SEC es de 62 días. Este excluye del cálculo los reclamos de primer piso o de gestión primera de las empresas y los recursos de reposición, y sin importar si su fecha de ingreso es anterior al 2024.

También se puede apreciar importantes alzas en las quejas de primer piso o que deben ser gestionados por la empresa. Ahí destacan aquellas por corte de luz o interrupción de suministro en los meses de mayo, junio y agosto de 2024.

Proceso por concesión de Enel

¿A qué se atribuye esta alza en los reclamos en 2024? La superintendente de Electricidad y Combustibles explica que se debe principalmente a quejas por interrupciones de suministro durante el mes de agosto de 2024, “donde la amplitud de la afectación, más la demora en la reposición del servicio provocó un ingreso extraordinario de reclamos por interrupciones de suministro (más de 92 mil)”.

Con ello, precisa que “en el 2024 la empresa más reclamada fue Enel (96 mil), seguido por CGE Distribución con algo más de 80 mil reclamos, y luego Saesa, Frontel, Enel Colina y Chilquinta, con cerca de 6 mil reclamos cada una, en ese orden”.

Cabeza sostiene que, tal como lo han señalado, “la respuesta de la empresa Enel no fue la adecuada para sus clientes, pues no dispusieron de los canales para tomar todas sus denuncias o reclamos. Los mismos vecinos han indicado a través de los medios de comunicación que intentaron comunicarse con la compañía, en medio de los cortes de suministro del invierno pasado, pero ello no les fue posible”.

El 22 de enero, la SEC aplicó una histórica multa a Enel que totaliza casi US\$ 19 millones y, un día antes, la Superintendencia recibió la polémica auditoría de la Usach que incluso podría gatillar nuevos cargos contra la distribuidora.

Si bien esta última fue solicitada antes del inicio del proceso de caducidad de la concesión de la firma, también se convertirá en un insumo para el informe que está realizando la SEC y que debe ser enviado al Presidente de la República para definir si se le quita o no la concesión a Enel. Consultada por si estas estadísticas de reclamos serán un insumo para el informe que están preparando, Cabeza fue clara: “todos los elementos que sirvan para medir el desempeño de la compañía serán incorporados al respectivo proceso que se lleva adelante contra Enel”. “Es importante señalar, eso sí, que esta información es un insumo más para la carpeta investigativa, al igual que otros antecedentes que ya se han incorporado a dicha indagación”, añadió la autoridad.

RECLAMOS DE ELECTRICIDAD PRESENTADOS EN SEC
 NÚMERO POR MOTIVO DEL RECLAMO

