

CORTE DE ENERGÍA Y RESPONSABILIDAD

Las falencias de un sistema que deja a los usuarios en la oscuridad

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 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 la empresa 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 de pesos.

Además, 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. 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.

Nuestra legislación y jurisprudencia reconocen dos vías para presentar reclamaciones en materia de electricidad. La primera es la Ley N.º 18.410, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), y la segunda es la Ley N.º 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. En el primer caso, 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.

Cabe señalar que existen cuatro tipos de compensaciones. Las automáticas, que deben pagarse sin



ALEJANDRO GÓMEZ SOTOMAYOR
Subdirector Centro de Educación Ciudadana
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad San Sebastián

necesidad de pronunciamiento de la SEC; aquellas instruidas por la SEC, en virtud de sus facultades de fiscalización; las recalificadas por la SEC, cuando la empresa distribuidora alega fuerza mayor, pero el organismo fiscalizador determina que existe responsabilidad de la empresa; y las voluntarias, aquellas que la empresa paga sin obligación legal o instrucción de la SEC.

En cortes masivos anteriores, se ha responsabilizado a las empresas distribuidoras de electricidad, iniciándose procesos de fiscalización con las consiguientes sanciones.

En el segundo caso, 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. 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.

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.