

WhatsApp institucional de SEC recoge los reclamos y denuncias de la ciudadanía

NECESARIO. *Esto cobra vital importancia ante eventuales cortes de luz en el contexto de eventos meteorológicos, como el de esta semana en la zona central.*

El Austral
 cronica@australtemuco.cl

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, informó que ya cuenta con una nueva herramienta de comunicación con las y los usuarios del país, un "WhatsApp" institucional que permitirá recoger una serie de reclamos, denuncias y consultas que puedan surgir en torno a productos y servicios energéticos que se comercializan en la nación.

El "Asistente virtual" de este canal, se encuentra disponible en <https://www.sec.cl/atencion-ciudadana/>, y a través del "WhatsApp" SEC, cuyo número es +56 9 9000 0236, el cual recibirá las denuncias, por ejemplo, por cortes de luz, e inmediatamente derivará a las y los ciudadanos, a un Menú a través del cual podrán presentar el reclamo, el que será enviado a la empresa eléctrica correspondiente, lo que permitirá monitorear los tiempos de respuesta de las compañías.

Del mismo modo, la nueva herramienta podrá ayudar a buscar Instaladores de Gas o Eléctricos que estén autorizados por la SEC; permitirá responder dudas sobre la no llegada de las boletas



de consumo eléctrico o de gas; y también se podrá revisar en qué estado se encuentra la presentación de un reclamo, todo a través de menús de fácil utilización.

TECNOLOGÍA

El lanzamiento cobra vital importancia en estos días en que se está presentando un nuevo sistema frontal en la zona central del país, viéndose afectada la Región Metropolitana y otras regiones con cortes de suministro eléctrico.

La superintendente de la SEC,

Marta Cabeza, sostuvo que "es importante aprovechar la tecnología, en beneficio de las y los ciudadanos. Por lo mismo, es que quisimos incorporar el WhatsApp, que es una herramienta que manejan personas mayores y jóvenes, por igual, para que puedan presentar sus reclamos por cortes de luz, bajas de voltaje, dudas con las boletas y con los cobros".

Cuentas oficiales están al servicio

Desde el organismo fiscalizador hicieron un llamado a seguir las cuentas oficiales de la SEC en Redes Sociales: Instagram (@sec_chile), LinkedIn (Superintendencia de Electricidad y Combustibles - SEC), X (@SEC_cl) y Superintendencia SEC (Facebook), donde la ciudadanía podrá acceder a información útil y consejos de seguridad para el uso de los energéticos.

El WhatsApp de la SEC se suma a una serie de plataformas que tiene el organismo fiscalizador para recibir consultas o reclamos de la ciudadanía, las que incluyen su página www.sec.cl, a la que se accede desde celulares, sin la necesidad de descargar ninguna aplicación; las videollamadas que se realizan con personal SEC y las atenciones presenciales en todas las capitales regionales del país. ☞

**INSTITUCIÓN EDUCACIONAL
 Requiere**