

SERNAC inicia proceso nacional de protección tras corte: instan a consumidores a reclamar por perjuicios y ofician a empresas de diversos mercados



Autoridades abordaron las acciones que tomará el SERNAC para buscar futuras compensaciones por los cortes de suministro eléctrico. El SERNAC busca cuantificar y dimensionar las afectaciones que enfrentaron las personas a raíz de un problema impactó distintos servicios básicos y la vida cotidiana de millones de ciudadanos.

En dependencias del Servicio Nacional del Consumidor, los ministros de Energía, Diego Pardow; y de Economía, Fomento y Turismo, Nicolás Grau; junto a la Directora Nacional (S), Carolina González, abordaron las acciones que tomará el SERNAC para buscar futuras compensaciones por los cortes de suministro eléctrico.

En este contexto, González afirmó que el SERNAC está trabajando en un proceso que contempla dos grandes etapas: en primer lugar, la cuantificación de las afectaciones y, en segundo lugar, la ejecución de una acción de protección.

En esta primera etapa, el Servicio está oficiando a todas las empresas de suministro de electricidad, telefonía e internet, agua potable, transporte aéreo, terrestre e interurbano, así como a organizadores de eventos masivos, entre otros. El objetivo es conocer los alcances de los perjuicios sufridos por los consumidores producto del apagón que afectó ayer desde Arica hasta Chiloé.

Paralelamente, esta etapa contempla una recolección masiva de reclamos de consumidores que pudieron haber sufrido daños y perjuicios, no solo relacionados con problemas eléctricos. Por ejemplo, personas que perdieron vuelos, eventos suspendidos o dificultades en otros servicios esenciales.

El SERNAC busca cuantificar y dimensionar las afectaciones que enfrentaron las personas a raíz de un problema que, si bien tuvo un origen eléctrico, impactó distintos servicios básicos y la vida cotidiana de millones de ciudadanos.

Una vez recabada toda la información, la institución presentará una acción de protección con el objetivo de que los consumidores puedan ser indemnizados por los daños sufridos.

Respecto a esto, se analizará en su debido momento qué tipo de instrumento se utilizará para exigir las compensaciones correspondientes y contra quienes se presentarán estas acciones, considerando también los resultados de las investigaciones que están llevando a cabo los organismos sectoriales sobre las responsabilidades del corte.

Con todo, el Servicio no descarta que esto culmine en una demanda en contra de Isa Interchile o respecto de quienes se determine responsabilidad en este mega corte.

El ministro de Economía, Nicolás Grau, señaló que "como Gobierno, entendemos y compartimos la indignación de la ciudadanía frente a lo ocurrido. Por ello, a través del SERNAC, estamos desplegando todas las herramientas disponibles para proteger a los consumidores afectados, no solo en el ámbito eléctrico, sino también en los servicios que dependen de este."

Además, hizo un llamado a la ciudadanía a presentar sus reclamos y denuncias a través de los canales oficiales, agregando que "impulsaremos las acciones colectivas necesarias para garantizar que se respeten sus derechos. No vamos a permitir que esta situación quede sin las sanciones y compensaciones que correspondan."

Por su parte, el ministro de Energía, Diego Pardow, explicó que "la Ley General de Servicios Eléctricos establece un sistema de compensaciones automáticas que no requieren que el consumidor las solicite. Se compensará por el tiempo en que los usuarios estuvieron sin electricidad."

En esa línea, aclaró que "estas compensaciones, que son automáticas y que instruye la SEC, no requieren que los consumidores realicen trámites adicionales. Sin embargo, esto no agota el derecho a recibir resarcimiento por otros perjuicios."

Finalmente, el ministro Pardow enfatizó que "hay artefactos que se dañaron por cambios de voltaje. Para esos casos, es necesario que los afectados ingresen la información en www.sec.cl o en www.sernac.cl. También hay otros perjuicios, como la pérdida de alimentos o medicamentos, así como alteraciones en la vida cotidiana de los consumidores. En estos casos, las reclamaciones deben realizarse exclusivamente en www.sernac.cl."

¿DÓNDE RECLAMAR?

Las y los consumidores pueden presentar sus reclamos ante el SERNAC a través de:

- Sitio web: www.sernac.cl con su Clave Única.
- Teléfono: 800 700 100
- Presencialmente: En las oficinas del Servicio ubicadas en las capitales regionales y en los municipios con convenio.