

APAGÓN NACIONAL: UN RECLAMO NECESARIO

KURT ITURRIETA GUAITA
DIRECTOR REGIONAL
SERNAC ATACAMA



Las autoridades energéticas actualmente están investigando las causas del masivo corte eléctrico afectó el país, con el propósito de conocer sus causas y perseguir las responsabilidades de la o las compañías involucradas.

Una vez superara la emergencia, y en paralelo al avance de la investigación, el SERNAC comenzó un minucioso trabajo, cuyo objetivo es dimensionar y cuantificar perjuicios y/o daños morales sufridos por las y los consumidores.

Para lograr este objetivo, el Servicio está realizando diversas gestiones, como, por ejemplo, oficiar 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 otras.

Paralelamente, está recibiendo los reclamos de las y los consumidores que sufrieron sufrido daños y perjuicios producto del corte de suministro, no sólo relacionados con problemas eléctricos, sino que también inconvenientes relacionados con las telecomunicaciones, pérdida de vuelos, cancelación de eventos, entre otros.

En este último punto, el llamado del Servicio a las y los consumidores de todas las regiones afectadas es que presenten sus reclamos con su ClaveÚnica en www.sernac.cl, llamando gratuitamente al número 800 700 100 o acudiendo a cualquiera de nuestras oficina regionales, en las oficinas municipales de la región con convenio o servicios asociados, como ChileAtiende.

Es importante que las personas nos puedan indicar en la descripción de los reclamos, cuál o cuáles fueron sus problemas, junto con adjuntar fotografías u otros elementos gráficos, por ejemplo, en caso de haberse dañado aparatos eléctricos.

Una vez recabada toda la información, el Servicio 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, considerando también los resultados de las investigaciones que están llevando a cabo los organismos sectoriales sobre las responsabilidades del corte.

Finalmente, en el caso de las Pymes que no pudieron funcionar producto del mego corte, el Estatuto Pyme establece que las micro y pequeñas empresas (Mypes) están protegidas por la Ley del Consumidor (LPC) cuando adquieren bienes y servicios de otras empresas. No obstante, deben ejercerlos directamente en el Juzgado de Policía Local.

Las consecuencias del corte de electricidad que se extendió en gran parte del país fue muy grave y afectó directamente la vida de los ciudadanos, por lo que el rol de SERNAC es acudir en su defensa, para lo cual utilizará todas las facultades que le entrega la Ley.