

COLUMNA OPINION

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 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 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.

Alejandro Gómez Sotomayor
Subdirector Centro de Educación Ciudadana
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad San Sebastián