

E PATRICIO VELÁSQUEZ, director regional de la SEC Valparaíso:

"No descartamos cargos, porque estamos en un proceso de investigación y fiscalización"

Claudio Ramírez
 c Ramirez@mercuriovalpo.cl

"Ante este sistema frontal, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) instruyó a las empresas para que adoptaran todas las medidas necesarias destinadas a enfrentar el sistema frontal y, en caso de que se produjeran cortes de luz, que restituyeran el suministro lo antes posible. Para esto debieron reforzar sus brigadas y sus canales de atención, con especial atención a los pacientes electrodependientes". Estas fueron las primeras palabras del director regional de la SEC, Patricio Fernández, al analizar lo que sucedió con los masivos cortes de luz que se produjeron a raíz del sistema frontal de la semana anterior y la actuación de cada una de las empresas que operan en la región.

Hay que recordar que en ese escenario las que más clientes tienen en la zona son

Chilquinta y CGE, y que en el momento *peak* del temporal, casi 70 mil clientes se vieron afectados en todo el territorio regional por la interrupción del servicio.

-Y frente a esto, ¿cómo evalúa lo sucedido en los últimos días?

- Hay empresas que han tenido una recuperación más rápida y acorde a lo que establece la normativa vigente. Y hay otras empresas que, a partir de las investigaciones, fiscalizaciones y monitoreo que hemos realizado como SEC durante el transcurso de la emergencia, han infringido la normativa. Así, hemos formulado cargos, como es el caso de la empresa ENEL (en la Región Metropolitana), por la no entrega de información a la autoridad y por retraso en la restitución del suministro eléctrico. Además, no descartamos cargos contra otras empresas porque estamos en un proceso de fiscalización y de investigación, junto con el monitoreo de la restitución

del suministro a las zonas que aún están afectadas por esta situación.

SE HABÍA INSTRUIDO

- Se mencionan las condiciones climáticas que propiciaron esta emergencia. ¿Ese es un atenuante para las compañías?

- Es evidente que el sistema frontal ha dejado un daño importante en la infraestructura de las empresas. Sin embargo, la SEC había instruido a las empresas para que adoptaran todas las medidas necesarias con el fin de garantizar la continuidad del suministro eléctrico y, si se producía una interrupción, que se restableciera a la brevedad. Ante esto, podemos decir que, en algunos casos, hemos visto que los esfuerzos de las empresas han sido insuficientes.

-Uno de los reclamos de los clientes pasa por la falta de información de las empresas. ¿Qué piensa al respecto?

- Sin duda, las empresas han



VELÁSQUEZ REMARCA DEFICIENCIAS EN INFORMACIÓN HACIA CLIENTES.

"La SEC había instruido a las empresas para que adoptaran todas las medidas necesarias con el fin de garantizar la continuidad del suministro eléctrico".

realizado una labor deficiente en cuanto a la entrega de la información, la ciudadanía necesita tener información oportuna y veraz para saber cuándo se va a restablecer el suministro eléctrico y así adoptar todas las medidas necesarias. Asimismo, la autoridad necesita de información oportuna y veraz para poder gestionar las labores de emergencia. Por esta razón, cuando la empresa

no cumple con su deber de informar adecuadamente, tanto a clientes como a la autoridad, la SEC puede formular cargos y eventualmente aplicar sanciones.

RESPONSABILIDADES

- Una vez pasada la emergencia, ¿cuál es la labor de la Superintendencia frente a lo sucedido? ¿Se hará un trabajo de fiscalización para determinar responsabilidades y, en base a esto, es posible que se establezcan sanciones para las empresas?

- Durante todo el proceso de la emergencia, hemos estado monitoreando el desempeño de las empresas y verificando los eventuales incumplimientos a la normativa vigente. En el marco de esta investigación, se podrán establecer responsabilidades, formular car-

gos y, eventualmente, aplicar sanciones que pueden llegar a las 10.000 Unidades Tributarias Anuales, siempre dependiendo del mérito de la investigación.

- ¿Qué acciones pueden seguir las personas o las pymes que se vieron perjudicados por estos cortes de luz prolongados?

- Ante un corte de suministro, lo primero que deben hacer las personas es reclamar para que la empresa adopte las medidas de recuperación cuanto antes. Y, en ese sentido, la recomendación es hacerlo en los canales de esta Superintendencia, en su página web (www.sec.cl) o en el WhatsApp (+56 990 000 236). De esta forma, el reclamo ingresa a la SEC y es derivado inmediatamente a la compañía, además de ser monitoreado para priorizar la recuperación.

- Y en cuanto a la posibilidad de disponer de compensaciones, esto se contempla en la normativa actual. ¿Cuál es el procedimiento a seguir en este caso?

- En relación a las compensaciones por la no entrega del suministro eléctrico, éstas están contempladas en la normativa eléctrica y se realizan de manera automática en la facturación siguiente. Y, en el caso de las compensaciones por pérdida de alimentos o pérdida de artefactos eléctricos, se puede reclamar directamente en las empresas distribuidoras o, eventualmente, en el Sernac para perseguir así la protección de los derechos de los consumidores. 