

Director del Sernac informa que compensaciones por cortes de luz serán proporcionales a la afectación

En una presentación ante la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados, el director del Sernac, Andrés Herrera, indicó que la entidad registra cerca de 20 mil reclamos por la falta del suministro eléctrico debido al sistema frontal de inicios de agosto.

DENNISE FREYMUTH

Luego de casi dos semanas desde el sistema frontal de principios de mes que dejó sin luz a más de un millón de clientes en todo Chile, el Sernac ya cuenta con más de 20 mil reclamos por la falta de suministro eléctrico.

Al respecto, el director del Sernac, Andrés Herrera, explicó ante la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados, que el Procedimiento Voluntario Colectivo, un llamado al que sólo se han sumado Enel distribución y Enel Colina, tiene como principio la universalidad, es decir, que todos los afectados deberán ser compensados, además de la proporcionalidad, que determina el monto de la compensación según los tramos de horario de afectación.

"La idea es poner un foco prioritario en aquellas interrupciones del servicio eléctrico de mayor duración. Aquí se prioriza la oportunidad y la celeridad en esta solución, y la idea es que los mecanismos de pago de cualquier compensación sean automáticos, sin que los consumidores deban ni reclamar ni realizar ninguna gestión", expresó.

Herrera también expuso que el procedimiento no considera "el ámbito infraccional y el ámbito respecto de la responsabilidad de las infracciones a la Ley del Consumidor, y la consiguiente aplicación de multa".

Asimismo, agregó que de acuerdo a "un modelo compensatorio básico tienen que incorporarse compensaciones adicionales

a aquellos tramos superiores. También tiene que haber una especie de compensación más allá de que no estamos en un plano judicial, por el denominado daño moral colectivo, que esto tiene que ver con las aflicciones, las angustias, los padecimientos que han tenido todas las personas, particularmente de tramos más alto".

Desde el Sernac pretenden que el procedimiento con compensación automática sea sin necesidad de que los consumidores acrediten las pérdidas, que estén dentro de la estimación que hará el Sernac en una familia promedio. "Sin perjuicio de que si hay familias que tengan daños o perjuicios superiores pudieran acreditarlo también mediante un procedimiento expedito", señaló ante la instancia parlamentaria.

El director del organismo explicó que parte del procedimiento también apunta a incorporar un plan de cumplimiento en materia de protección al consumidor, con el fin de que la empresa adopte medidas preventivas y correctivas para evitar o minimizar la ocurrencia de estos hechos.

Al procedimiento también se pueden sumar las pequeñas empresas, ya que, como indicó Herrera, pueden ejercer los derechos de la Ley del Consumidor. "Pueden utilizar también el procedimiento colectivo para efectos de la protección de su derecho, que es mucho más tutelar, que les permite generar también economía desde el punto de vista de también de los antecedentes que deben presentar al tribunal y su tramitación", sostuvo. ●

