

# Alcaldesa de Valdivia presentó reclamo al Sernac tras apagón y llamó a ejercer derechos

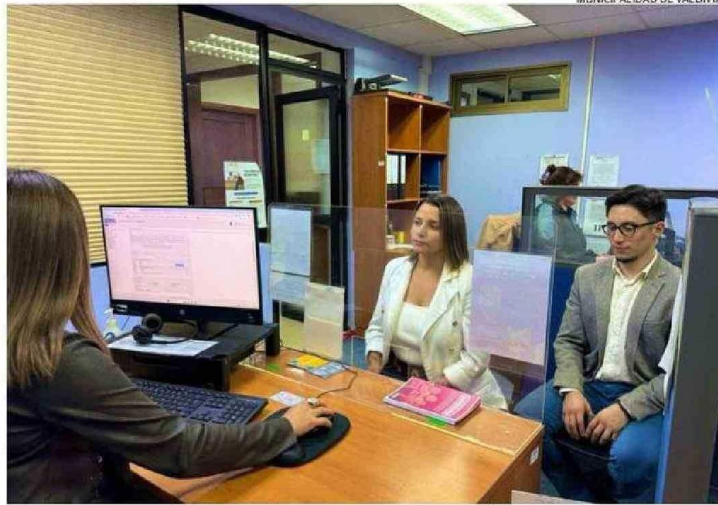
**CORTE DE ENERGÍA.** Tanto la autoridad comunal como el director regional del Servicio explicaron que la ley del Consumidor protege a los usuarios.

Oscar Gallardo Ríos  
 oscar.gallardo@australvaldivia.cl

La alcaldesa de Valdivia, Carla Amtmann, concretó la presentación de un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) para ejercer sus derechos como consumidora, en este caso a nombre de la Municipalidad de Valdivia, luego del apagón masivo que afectó a la ciudad y al país el martes, causando diversos perjuicios a los servicios municipales y a la comunidad.

La jefa comunal explicó que, debido a la interrupción del suministro eléctrico, servicios y áreas del municipio se vieron afectados teniendo que suspender sus labores, lo que afectó la atención a vecinos y vecinas de la comuna. Frente a esta situación, Amtmann enfatizó la importancia de que la ciudadanía también haga valer sus derechos y realice los reclamos correspondientes ante el Sernac, ya sea a través de la línea telefónica, la página web o de manera presencial en su oficina ubicada en calle Arauco.

“El ejercicio de este derecho no sólo busca una respuesta para los afectados, sino que también es una herramienta para fortalecer la institucionalidad. Los reclamos son fundamentales para que el servicio realice las investigaciones”, señaló la alcaldesa.



LA ALCALDESA PRESENTÓ EL RECLAMO, EN DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL SERNAC EN VALDIVIA.

Asimismo, la jefa comunal reafirmó su compromiso con la defensa de los derechos de los habitantes de Valdivia, especialmente en casos donde hubo fallas en los servicios básicos, generando inconvenientes y perjuicios para la comunidad.

**DIRECTOR REGIONAL**

Consultado por el reclamo, el director regional del Sernac, Francisco Fuenzalida, comentó que “el derecho de petición es una garantía constitucional y en este caso la Municipalidad de Valdivia actúa como consumidor, representado en la persona de su alcaldesa, quien ha ejercido este derecho. Nosotros hacemos extensivo este llamado, debido a que la afectación alcanzó a más de 195 mil clientes en la región, para que puedan interponer sus reclamos ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) como ante el Sernac. La Municipalidad recibe su boleta de consumo de bienes y servicios y si se considera afectada, puede ejercer este derecho a reclamar”.

Y continuó: “Nosotros hemos hecho un llamado a reclamar, porque existen distintos

tipos de compensación. En primer lugar, está la compensación que opera por la Ley de Servicios Eléctricos, que es una compensación automática, por lo que los consumidores de la región no necesitan interponer un reclamo para que esta compensación opere”.  
 En esa línea, la autoridad precisó: “Ahora bien, puede que haya otro tipo de pérdidas, como un aparato electrónico, por ejemplo si se quema el refrigerador por un alza o disminución repentina del voltaje, entonces el llamado es a interponer el reclamo en la SEC o en el Sernac. También se puede recurrir directamente a la empresa, por lo que estamos apelando en un escenario ideal a que las empresas puedan recoger este tipo de requerimiento para sus clientes y en-

terregar una solución para los consumidores. Si esto no ocurre, queda siempre la vía de interponer el reclamo frente a la SEC o el Sernac”.  
 Y complementó: “El último caso es que entendemos que este corte de suministro eléctrico no solamente genera afectación en el servicio eléctrico propiamente tal, sino que también en otros servicios que se nutren del servicio eléctrico, como por ejemplo en algunos casos el agua potable, en otros casos el servicio de telefonía. En esos casos, la invitación es a reclamar en el Sernac mediante las distintas vías habilitadas, una de ellas telefónica a través de 800 700 100; la segunda a través del Portal del Consumidor disponible en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) y la tercera es acudiendo de manera presencial”.

Carla Amtmann  
 Alcaldesa de Valdivia

Francisco Fuenzalida  
 Director regional del Sernac

**MARZO 2025 12:00 HRS.**  
 Jenes:

MINIMO DE ADJUDICACIÓN	
e	\$ 380.000.000
a	\$ 1.490.000.000
a	
a	
d	

