

Contraloría detecta que el Sernac no cuenta con un plan de contingencia para responder de manera efectiva a reclamos masivos



La Contraloría General de la República (CGR) detectó tras una investigación especial que el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) **no cuenta con un plan de contingencia para responder de manera efectiva reclamos masivos**, como ocurrió con el corte de electricidad que afectó a gran parte del país en febrero de 2025.

De acuerdo con el Informe N°331 de 2025, la CGR advirtió que en esa oportunidad el Sernac realizó acciones como la detención de los reclamos dirigidos a las distribuidoras de electricidad y a otras empresas o la creación de un proveedor ficticio denominado “Apagón”, para agrupar los casos relacionados con el hecho mientras se establecían las responsabilidades. Lo anterior, aun cuando esta medida **no estaba contemplada en su regulación interna, lo que retrasó la gestión individual de los requerimientos de los consumidores.**

La medida no fue fructífera, ya que de los 13.587 reclamos recibidos por el Sernac, **apenas 103 fueron registrados por los consumidores en el proveedor denominado “Apagón”.**

Otro de los hallazgos de la Contraloría revela que la decisión del servicio de suspender el envío de los reclamos a las empresas **ocasionó el incumplimiento del plazo de dos hábiles establecido para ello en sus procedimientos.** Asimismo, superó el plazo máximo de 18 días hábiles previsto en su reglamentación interna para el cierre de los casos, llegando en ambas situaciones a superar los 40 días de demora. Por otro lado, el Sernac **no informó oportunamente a los consumidores que sus reclamos no estaban siendo trasladados a los proveedores**, por lo que estos desconocían el estado de sus presentaciones. De hecho, aquella comunicación **solo ocurrió una vez que se reinició el proceso de envío a las empresas.** Esto es, a partir del 20 de marzo, una vez conocido el informe del Coordinador Eléctrico Nacional que determinó las responsabilidades de las empresas trasmisoras, en aquellos dirigidos a las de distribución eléctrica, y desde el 5 de ese mes, en los referidos a empresas de otros mercados. Además, el servicio **demoró hasta 39 días en derivar a la Superintendencia de Electricidad y Com-**

Esto se pudo constatar en el corte de electricidad que afectó a gran parte del país en febrero de este año.

bustibles (SEC) los casos asociados a personas electrodependientes, ello debido a la remisión previa de esas presentaciones a los proveedores denunciados. La investigación también arrojó que hubo una **disparidad de criterios en la derivación de reclamos a la SEC**, porque algunos fueron enviados por el Sernac directamente a la Superintendencia, mientras que otros se comunicaron con posterioridad a su envío a la empresa involucrada. Finalmente, de los antecedentes analizados **no se evidenció que hubiese habido una instrucción presidencial para crear el proveedor ficticio “Apagón” y así eventualmente proteger a las empresas distribuidoras de electricidad**, pues la iniciativa surgió de las jefaturas del propio servicio para adoptar una medida que permitiera los reclamos en el contexto del cor-

te masivo de energía eléctrica.

ACCIONES DERIVADAS

La Contraloría ordenó al Sernac **enviar el “Instructivo de gestión de casos de alta criticidad”** con los ajustes informados y la versión actualizada del “Procedimiento de gestión de reclamos”, en un plazo de 60 días hábiles. También deberá actualizar el convenio con la SEC para que **incluya la derivación de reclamos masivos en situaciones excepcionales; establecer una medida de control para verificar que los reclamos sean derivados a los organismos pertinentes** y su cierre se realice por la causal que corresponda. Todo lo anterior, además de comunicar sobre el avance de las medidas de mejora propuestas para la identificación de personas electrodependientes y otros casos críticos, **informando a la CGR en un plazo de 60 días hábiles.**