LA TERCERA
Fecha: 28/08/2025 Audiencia: 271.020 Sección: NACIONAL
Vpe: $3.532.588 Tirada: 76.017 Frecuencia: DIARIO
Vpe pág: $9.829.612 Difusión: 76.017
Vpe portada: $9.829.612 Ocupación: 35,94%

▶ Sernac demoró 39 días en derivar casos de electrodependientes a Superintendencia.

Tras apagón nacional: Contraloría advierte que Sernac no tiene plan para reclamos masivos

El ente fiscalizador ordenó modificar la guía de procedimiento de denuncias en este tipo de situaciones.

Shelmmy Carvajal

La Contraloría General de la República detectó deficiencias en el sistema de reclamos del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), tras una investigación especial sobre las denuncias recibidas por el apagón nacional que ocurrió en febrero de este año.

En las conclusiones, la CGR determinó que el organismo no cuenta con un plan de contingencia para responder de manera efectiva a reclamos masivos.

El informe establece que el Sernac agrupó las denuncias recibidas en la categoría "Apagón"; sin embargo, esta denominación no está contemplada en el sistema, que normalmente recibe quejas categorizadas por distribuidoras de electricidad.

Esta modificación –además de retrasar la gestión de los requerimientos– no fue exitosa, ya que de los 13.587 reclamos recibidos por el Sernac, apenas 103 fueron ingresados en la categoría "Apagón".

El cambio de categoría para agrupar los reclamos también provocó la suspensión del envío de los requerimientos a las empresas, lo que ocasionó el incumplimiento del plazo de dos días hábiles establecido para los procedimientos. Asimismo, superó el plazo máximo de 18 días hábiles para el cierre de los casos, llegando en ambas situaciones a más de 40 días de demora.

En medio de ese conjunto de deficiencias en el proceso, el Sernac no informó a los consumidores que sus reclamos no estaban siendo recibidos por las empresas de electricidad; es decir, solo se les comunicó el estado de sus quejas a partir del 20 de marzo, cuando el Coordinador Eléctrico Nacional determinó las responsabilidades de las compañías.

Respecto de los casos críticos, la fiscalización reveló que la entidad demoró hasta 39 días en derivar a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) los casos de personas electrodependientes que fueron afectadas por el apagón.

En consideración de estos antecedentes, la Contraloría ordenó actualizar el procedimiento de gestión de reclamos y modificar el convenio con la SEC para que incluya la derivación de reclamos masivos en situaciones excepcionales. ●