



MAURICIO QUEZADA MORA

Andrés Herrera Troncoso es el director nacional del Sernac.

Apagón eléctrico: CGR acusa una “deficiente gestión” del Sernac

La Contraloría General de la República (CGR) detectó 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, informó ayer la entidad dirigida por Dorothy Pérez al difundir los resultados de una investigación. Calificó como “deficiente gestión” el actuar del Sernac ante los reclamos.

Uno de los hallazgos es que, en el intento de agrupar los casos relacionados con el apagón mientras se establecían las responsabilidades, Sernac retrasó la “gestión individual de los requerimientos de los consumidores”.

Además, la CGR indica que el Sernac incumplió plazos de cierre de casos y no informó a tiempo a los consumidores que sus reclamos no estaban siendo trasladados a los proveedores.

Desde el Sernac indicaron que “las observaciones formuladas por la CGR corresponden a brechas procedimentales propias de una gestión altamente demandada y expuesta” y que se descartaron las irregularidades que les habían imputado.