

# Duro informe de Contraloría contra Sernac por manejo de reclamos del apagón de febrero



Dorothy Pérez, Contralora General de la República.

■ La entidad dirigida por Dorothy Pérez concluyó que el servicio no responde de manera efectiva a los reclamos masivos.

POR VALERIA IBARRA

Tras una investigación especial, la Contraloría General de la República detectó que el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), dirigido por Andrés Herrera Troncoso, “no cuenta con un plan de contingencia para responder de manera efectiva reclamos masivos”, como ocurrió con el corte de electricidad que afectó a más del 90% de los hogares del país el pasado 25 de febrero de este año.

**Según Contraloría, el Sernac se demoró hasta 39 días en derivar a la SEC los casos asociados a personas electrodependientes.**

De acuerdo con un informe del organismo dirigido por Dorothy Pérez, la Contraloría advirtió que 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, pese a que esta medida no estaba contemplada en su regulación interna, retrasó la gestión individual de los requerimientos de los consumidores.

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

Esto, además, suscitó una gran tensión dentro del organismo dirigido por Herrera, así como denuncias de las asociaciones de funcionarios sobre cómo se manejó la contingencia eléctrica, lo que derivó en la

remoción de varias jefaturas.

Otro de los hallazgos del ente contralor revela que la decisión del servicio de suspender el envío de los reclamos a las empresas ocasionó el incumplimiento del plazo de dos días 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 más de 40 días de demora.

Por otro lado, la Contraloría acusó que 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 transmisoras, en aquellos dirigidos a las de distribución eléctrica; y desde el 5 de ese mes, en los referidos a empresas de otros mercados.

Además, según la Contraloría, el Sernac demoró hasta 39 días en derivar a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (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.

Por último, de los antecedentes analizados por la Contraloría, 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 categorizar de manera genérica los reclamos en el contexto del corte masivo de energía eléctrica.