

DE 13 MIL, SÓLO 103 FUERON REGISTRADOS

Apagón: advierten deficiente gestión del SERNAC ante reclamos

EQUIPO EL DÍA

La Serena

Tras una investigación especial, 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.

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

Tras la emergencia de comienzos de este año, el servicio suspendió el envío de los reclamos a las empresas proveedoras lo que ocasionó retrasos e incumplimientos en los plazos para la resolución de los casos.

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



Fue en febrero de este año cuando gran parte del país se sumió en un apagón que duró varias horas.

EL DÍA

registrados por los consumidores en el proveedor denominado "Apagón".

Otro de los hallazgos de la CGR 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 Combustibles (SEC) los casos asociados a personas electrodependientes, ello debido a la remisión previa de esas presentaciones a los proveedores denunciados.