

Fecha: 30-01-2026
 Medio: El Mercurio
 Supl.: El Mercurio - Cuerpo B
 Tipo: Noticia general
 Título: **Eléctricas van al "TC para impugnar norma que les prohíbe atender clientes con bots**

Pág. : 1
 Cm2: 463,9
 VPE: \$ 6.093.316

Tiraje:
 Lectoría:
 Favorabilidad:
 No Definida

Artículo incluido en la parte miscelánea del reajuste del sector público:

Eléctricas van al TC para impugnar norma que les prohíbe atender clientes con bots

Disposición mandata que las empresas estarán obligadas a asegurar la disponibilidad de una atención personalizada dentro de un plazo máximo de cinco minutos desde el inicio de la interacción.

J.P. PALACIOS

En un trámite más controversial de lo esperado se ha transformado la revisión del proyecto de ley de reajuste del sector público en el Tribunal Constitucional (TC).

Sumado a los “téngase presente” que ingresaron diputados del oficialismo en contra de disposiciones como la que bloquea el “parlamentarismo de facto” y la que busca anular algunos cambios en la constitución del consejo de la nueva Agencia de Protección de Datos Personales, la Asociación de Empresas Eléctricas —que representa a las distribuidoras del sector, como CGE y Enel Distribución— presentó un escrito para impugnar una norma que se aprobó en la iniciativa.

La disposición la ingresó el diputado y excandidato presidencial del Frente Amplio (FA), Gonzalo Winter, y que fue apoyada por otros legisladores de la tienda como Jaime Sáez, Camila Rojas y Gael Yeomans. La norma obliga a las distribuidoras a que la atención a los clientes del sistema eléctrico sea desarrollada por humanos y no por bots de IA, que es como opera hoy en la mayoría de los casos.

El artículo 102 del reajuste establece: “Las empresas eléctricas de



PEXELS/CREATIVECOMMONS

La mayoría de las interacciones entre clientes y empresas eléctricas se realiza vía sistemas automatizados.

distribución deberán garantizar que la atención al cliente sea proporcionada por personal humano, cuando así lo solicite el cliente en las interacciones telefónicas y electrónicas. El uso exclusivo de sistemas automáticos para la atención al cliente quedará prohibido en casos de consultas, quejas y solicitudes de información”. Se manda que las empresas

eléctricas estarán obligadas a asegurar la disponibilidad de una atención personalizada en un plazo máximo de cinco minutos desde el inicio de la interacción, y que los costos asociados no podrán ser traspasados al cliente. La supervisión la hará la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

El reclamo del sector

Las distribuidoras alegan que la disposición del Frente Amplio,

que fue rechazada en la comisión de Hacienda del Senado y luego fue repuesta por el Gobierno, fue aprobada con *quorum* de ley simple y no calificado. Creen que habría requerido una mayor cantidad de votos para su despacho. También cuestionan que se aleja de las ideas matrices de una ley de reajuste salarial, lo que transgredaría la Constitución.

“Constituyen exigencias de detalle (y caprichosas) respecto de los servicios de atención al cliente, propios de las normas

de consumo”, reclama el escrito de las eléctricas. Además, el gremio cuestiona que se esté ampliando a la SEC la competencia que le confiere actualmente su ley orgánica, en materia de fiscalización y sanción por el incumplimiento de la norma.

La defensa del FA

El jefe de la bancada de diputados del Frente Amplio, Jaime Sáez, justificó la indicación aprobada en el reajuste. “Consideramos que esto es un mínimo cuando han ocurrido apagones o situaciones de fuerza mayor, donde las personas necesitan una información clara, oportuna y cercana. Muchas veces la atención ocurre mediante *bots* telefónicos y en definitiva lo que busca esta presentación es resguardar aquello”, dijo.

A nivel técnico se advierte que la figura usada por las eléctricas ante el TC antes ha sido empleada, y con resultados dispares. “La primera ocasión en que se usó un téngase presente fue a propósito de una ley que había aprobado el gobierno militar y Patricio Aylwin y otros abogados de oposición presentaron un escrito, que en definitiva fue acogido por el TC. De ahí en lo sucesivo diversos abogados han presentado con mayor o menor éxito escritos de téngase presente”, explica Julio Pallavicini, profesor de Derecho de la U. de Chile.

SENTENCIA
Ayer el TC dejó en estado de acuerdo el fallo por el control preventivo del proyecto de ley de reajuste.