

**SESIÓN 3ª, ORDINARIA, DE LA COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA ENCARGADA DE REUNIR ANTECEDENTES SOBRE DETERMINADOS ACTOS DEL GOBIERNO EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS NORMATIVAS SECTORIALES, LA FISCALIZACIÓN, COORDINACIÓN, OPERATIVIDAD Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA Y AGUA POTABLE, ESPECIALMENTE DURANTE LOS EVENTOS CLIMÁTICOS QUE AFECTARON A LAS REGIONES METROPOLITANA DE SANTIAGO, DE VALPARAÍSO, DE O'HIGGINS, DEL MAULE, DEL BIOBÍO Y DE LA ARAUCANÍA, ENTRE LOS AÑOS 2023 Y 2024, CELEBRADA EL LUNES 2 DE DICIEMBRE DE 2024, DE 19:30 A 21:09 HORAS.**

**SUMARIO:**

La comisión, en cumplimiento de su mandato, recibió a la directora nacional del Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, al director nacional del Servicio Nacional del Consumidor, y al jefe del Departamento de Comunicaciones e Imagen.

## **I.- PRESIDENCIA**

Presidió el diputado señor **Jaime Mulet**, actuó como Abogado Secretario de la Comisión, el señor **Roberto Fuentes Innocenti**, como Abogado Ayudante, el señor **Mauricio Vicencio Bustamante**, y como secretaria ejecutiva, la señora **Mabel Mesías Chacano**.

## **II.- ASISTENCIA**

Asisten las diputadas señoras **Marta González** y **Marcela Riquelme**, y los diputados señores **Roberto Arroyo**, **Jorge Brito**, **Fernando Bórquez**, **Benjamín Moreno** y **Rubén Oyarzo**.

Asiste el diputado señor **Cristóbal Urruticoechea** en reemplazo del diputado señor **Bernardo Berger**.

Asimismo, concurrieron en calidad de invitados, la directora nacional del Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, señora **Alicia Cebrián López**; el director nacional del Servicio Nacional del Consumidor, señor **Andrés Herrera Troncoso**, y el jefe del Departamento de Comunicaciones e Imagen, asesor, señor **Cesar Leiva Rubio**.

## **III.- ACTAS**

El acta de la sesión N° 1ª, constitutiva, se da por aprobada por no haber sido objeto de observaciones.

El acta de la sesión N° 2ª, queda a disposición de las señoras y señores diputados.

#### **IV.- CUENTA**

Se han recibido los siguientes documentos:

han recibido los siguientes documentos:

1.- Reemplazo para la presente sesión del diputado al Diputado Cristóbal Urruticoechea. por el diputado Bernardo Berger. SE AUTORIZÓ EL REEMPLAZO.

2.- Se recibe certificado médico justificando ausencia del diputado Andrés Celis Montt. SE TOMÓ CONOCIMIENTO.

#### **V.- ORDEN DEL DÍA**

**La comisión, en cumplimiento de su mandato, recibió A la directora nacional del Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, Al director nacional del Servicio Nacional del Consumidor, y al jefe del Departamento de Comunicaciones e Imagen.**

*\* Los integrantes de la Comisión e invitados, formularon diversas observaciones, comentarios y reflexiones, a lo que se puede acceder mediante el enlace, que se señala a continuación.*

*Se deja constancia que el debate íntegro de esta sesión, en que constan cada una de las intervenciones, se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/live/tMpJZsVJe2I> el que forma parte integrante de esta acta, en conformidad al artículo 256 del reglamento de la Cámara de Diputadas y Diputados.*

#### **VI.- ACUERDOS**

Se adoptaron los siguientes acuerdos:

1.- Oficiar a la Biblioteca del Congreso Nacional, con el propósito que remita un estudio de derecho comparado sobre empresas que se tengan que ceñir a regulación tarifaria y límite en el monto de las ganancias por la prestación del servicio correspondiente, en especial, energía eléctrica y agua potable. También se

indique si en la propiedad de la empresa nacional participa de alguna forma el Estado de Chile.

2.- Invitar para la próxima sesión a los señores Subsecretario de Energía y Coordinador Nacional Eléctrico.

3.- Para sesión a definir, invitar a los señores Gerentes de ENEL Y CGE. (Octava y Novena regiones).

4.- Considerar la posibilidad de asistir a la DIRECCIÓN METEOROLÓGICA DE CHILE.

\*\*\*\*\*

El debate habido en esta sesión queda registrado en un archivo de [audio](#) digital, conforme a lo dispuesto en el artículo 256 del Reglamento de la Cámara de Diputados.

Las diversas intervenciones constan en el registro audiovisual de esta sesión, que contiene el debate en su integridad<sup>1</sup>, y en el acta taquigráfica elaborada por la Redacción de Sesiones de la Cámara de Diputadas y Diputados, la que se anexa a continuación.

Habiéndose cumplido el objeto de la presente sesión, se levantó a las 21:05 horas.

ROBERTO FUENTES INNOCENTI  
Abogado Secretario de la Comisión

---

<sup>1</sup> Disponible en: [www.democraciaenvivo.cl](http://www.democraciaenvivo.cl)

**COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA ENCARGADA DE REUNIR  
ANTECEDENTES SOBRE LOS CORTES DE LUZ Y AGUA POTABLE DURANTE  
LOS EVENTOS CLIMÁTICOS DEL AÑO 2023 Y 2024 EN LAS REGIONES  
QUE SE INDICAN (CEI 59)**

Sesión 3ª, celebrada en lunes 2 de diciembre de 2024,  
de 19:30 a 21:09 horas.

Preside el diputado señor Jaime Mulet.

Asisten las diputadas señoras Marta González y Marcela Riquelme, y los diputados señores Roberto Arroyo, Jorge Brito, Fernando Bórquez, Benjamín Moreno y Rubén Oyarzo.

El diputado señor Cristóbal Urruticoechea será reemplazado por el diputado señor Bernardo Berger.

Concurren, en calidad de invitados, la directora nacional del Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, señora Alicia Cebrián López; el director nacional del Servicio Nacional del Consumidor, señor Andrés Herrera Troncoso, y el jefe del Departamento de Comunicaciones e Imagen, asesor, señor Cesar Leiva Rubio.

**TEXTO DEL DEBATE**

*-Los puntos suspensivos entre corchetes [...] corresponden a interrupciones en el audio.*

El señor **MULET** (Presidente).- En el nombre de Dios y de la Patria, se abre la sesión.

El acta de la sesión 1ª se declara aprobada.

El señor Secretario dará lectura a la Cuenta.

*-El señor **VICENCIO** (Abogado ayudante) da lectura a la Cuenta.*

El señor **MULET** (Presidente).- Muchas gracias.

Ofrezco la palabra sobre la Cuenta.

Ofrezco la palabra.

Ofrezco la palabra sobre puntos varios.

Ofrezco la palabra.

Tiene la palabra el diputado Rubén Oyarzo.

El señor **OYARZO**.- Señor Presidente, propongo para la próxima sesión o para cuando se estime conveniente citar al gerente de Enel y al gerente de la Compañía General de Electricidad, que también tuvo problemas en la Novena y Octava regiones, para que nos expliquen qué pasó en ese minuto y cómo vivieron ellos la problemática de cortes con los temporales que vivió el país hace poco tiempo.

Muchas gracias.

El señor **MULET** (Presidente).- Perfecto.

Las vamos a agregar todas, son cuatro por lo que entiendo.

Después de recibir a los representantes de los órganos del Estado, la idea es invitar a las empresas.

¿Habría acuerdo para la propuesta del diputado Oyarzo?

**Acordado.**

Se acuerda y lo vamos a agendar con el señor secretario en su oportunidad, en el sentido de invitar a los máximos representantes de las empresas que fueron parte de estos cortes de energía.

Por otra parte, todos sabemos que en la primera sesión se acordó este horario para sesionar y que resulta bien complejo. El señor secretario y algunos parlamentarios me han planteado la idea de cambiarlo, no sé qué opinan los diputados y diputadas presentes.

Las alternativas que me dice el señor secretario son, fundamentalmente, martes o miércoles de 8:30 a 10:00 horas, que sea temprano en la mañana y no hoy en la noche. Esas son las alternativas viables, entiendo que no podemos funcionar en forma paralela con la Sala, porque está prohibido que las comisiones especiales funcionen en la misma hora.

¿Hay acuerdo sobre eso? Conversamos con los trece integrantes, les hago la propuesta antes de cambiarla.

¿Qué opinan ustedes? Repito, martes de 8:30 a 10:00 horas o miércoles en el mismo horario.

Tiene la palabra el diputado Jorge Brito.

El señor **BRITO**.- Señor Presidente, respecto del horario de funcionamiento, para mí, entendiendo que es un bloque que está autorizado, es factible el lunes a mediodía, si es posible para la comisión analizar esa posibilidad y con eso sesionaríamos antes del funcionamiento de las comisiones de las 15:00 horas y la sesión de Sala de las 17:00 horas. No sé si pueden el lunes a mediodía.

[...]

No, no pueden.

Entonces, me sumo para el martes o miércoles a primera hora.

El señor **ARROYO**.- Estoy de acuerdo con el horario de la mañana y este, porque a todos nos ajusta después de las sesiones o al inicio de las que continúan. Ningún problema en los horarios que usted planteó, señor Presidente, si hay alguien que tiene problemas para asistir en estos horarios.

El señor **MULET** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Rubén Oyarzo.

El señor **OYARZO**.- Señor Presidente, ¿existe la posibilidad de sesionar en Santiago los días lunes a mediodía? Todos llegamos al Aeropuerto, lo mismo quienes llegan de regiones, por lo que podría ser y después venirse a Valparaíso.

Creo que es una buena opción, que hemos tomado en otras comisiones, por lo menos.

El señor **MULET** (Presidente).- En la Región Metropolitana, en la sede del Congreso, de 10:00 a 12:00 horas. Es lo que me informa el señor secretario, esa es la banda horaria.

¿Hay alguna opinión sobre eso?

Tiene la palabra el diputado Roberto Arroyo.

El señor **ARROYO**.- En lo personal, hay que preguntar y ver las distintas propuestas, esto lo hicimos al inicio de la conformación de esta comisión, que llegó al acuerdo de eso. Si ahora, obviamente, se quiere cambiar tiene que estar el acuerdo en todo el resto de la comisión.

Personalmente, creo que este horario y los dos horarios propuestos están bien, por tanto si eso puede darse como propuesta se podría llevar a votación.

El señor **MULET** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada Marta González.

La señora **GONZÁLEZ** (doña Marta).- Señor Presidente, solo quiero manifestar que participo en la Comisión de Recursos Hídricos y Desertificación, que sesiona los martes a las 8:30 horas y presido la Comisión de Cultura, Artes y Comunicaciones que sesiona los miércoles a las 8:30 horas. Así que también lo dejo expresado porque son compromisos de Comisiones Permanentes.

Muchas gracias.

El señor **MULET** (Presidente).- Creo que ese compromiso es muy fuerte, además son Comisiones Permanentes. Lo lógico sería seguir funcionando en este horario, hasta ahora, ya que por lo menos hemos tenido las sesiones y han ocurrido. Si hubiera algún cambio tendríamos que requerir una mayoría sustanciosa.

Tiene la palabra el diputado Jorge Brito.

El señor **BRITO**.- Señor Presidente, quiero hacer un alcance sobre puntos varios.

La semana pasada manifesté particularmente mi interés de proponer mejoras a la legislación, en cuanto a los sistemas tarifarios y la regulación a las utilidades de las empresas de distribución.

Solicito a la comisión que pidamos a la Biblioteca del Congreso Nacional un estudio comparado sobre los sistemas tarifarios y regulaciones a las utilidades de las empresas de distribución eléctrica de otros países. Además, que indique cuáles han sido las utilidades en los últimos cinco años de las empresas de distribución, que son parte de la competencia de esta comisión.

Posteriormente, me gustaría que analizáramos ese tema para proponer alguna mejora en la regulación.

El señor **MULET** (Presidente).- ¿Habría acuerdo en tal sentido?

**Acordado.**

Tiene la palabra la diputada Marta González.

La señora **GONZÁLEZ** (doña Marta).- Señor Presidente, adhiero a lo solicitado por el diputado Jorge Brito, ya que me parece muy pertinente.

También, respecto de las formas de regulación, si las empresas de servicios básicos están a cargo del Estado o de privados, me gustaría sumarlo al estudio comparado pedido por el diputado Brito, con el fin de tener un mapa más completo.

Gracias, Presidente.

El señor **MULET** (Presidente).- ¿Habría acuerdo?

**Acordado.**

Corresponde recibir, y le damos la bienvenida, a la directora nacional del Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (Senapred), señora Alicia Cebrián López. Por favor, tome asiento.

Asimismo, aprovechamos de saludar al director nacional del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), señor Andrés Herrera, quien asiste acompañado por el jefe del Departamento de Comunicaciones e Imagen, señor César Leiva. Ambos invitados son los representantes máximos de los respectivos servicios públicos de la Administración del Estado.

Como se les hizo saber a nuestros invitados en la invitación, el objeto de esta comisión especial investigadora es reunir antecedentes sobre determinados actos del gobierno, en especial sobre las actuaciones del Ministerio de Energía, el Ministerio de Obras Públicas, el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, la Superintendencia de Servicios Sanitarios, el Servicio Nacional del Consumidor u otros, en el cumplimiento de sus normativas sectoriales, la fiscalización, coordinación, operatividad y el funcionamiento de los servicios de distribución eléctrica y agua potable, especialmente durante los eventos climáticos que afectaron a las regiones Metropolitana de Santiago, de Valparaíso, de O'Higgins, del



Maule, del Biobío y de La Araucanía entre los años 2023 y 2024, que generaron cortes masivos de dichos servicios. Ese es el objeto de la citación, que obviamente ustedes interpretarán de la manera que les parezca, de acuerdo con el objeto de vuestro servicio.

Aprovecho de hacer esta breve introducción, señalando que para nosotros es muy importante saber cómo, desde sus respectivos servicios, especialmente usted, directora, ven ese tipo de situaciones y las consecuencias que provoca y de qué manera podemos evitar que sucedan.

Disponemos de aproximadamente una hora y veinte minutos hasta el término de la sesión.

Si les parece, ¿daríamos la mitad del tiempo a la directora del Senapred y la otra mitad al director del Sernac?

¿Habría acuerdo?

**Acordado.**

¿Les parece suficiente disponer de veinte minutos para hacer preguntas al final de la sesión?

**Acordado.**

Señora directora, muchas gracias por su asistencia, sea muy bienvenida.

Tiene usted la palabra.

La señora **CEBRIÁN**, doña Alicia (directora nacional del Senapred).- Señor Presidente, por su intermedio, saludo a los diputados y a las diputadas de esta comisión. Agradezco la invitación.

El Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres es un organismo autónomo que está bajo la dependencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y es el continuador, desde 2021, de la Oficina Nacional de Emergencia.

En ese contexto, dado que uno de los objetivos de esta comisión es revisar el rol que han tenido los distintos organismos, sobre todo en materia de la fiscalización frente al comportamiento y las acciones que se realizaron en relación con el corte del suministro de energía eléctrica, con sus

respectivas consecuencias, me gustaría explicar brevemente cuál es el rol del Senapred en este sentido.

Para ello, me remitiré a la ley N° 21.364, porque mediante esa nueva normativa, junto con reemplazarse la Oficina Nacional de Emergencia por el actual Senapred, se creó el Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (Sinapred).

En dicho sistema están integrados todos aquellos organismos públicos y privados, de las organizaciones de la sociedad civil y de organismos internacionales que tienen vinculación con alguna de las fases del ciclo de gestión del riesgo que quedaron establecidas en ese mismo marco normativo. En ese sentido, el Ministerio de Energía, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, como organismo fiscalizador, y las empresas eléctricas forman parte de este sistema. De manera que son organismos que integran dicho sistema, cada uno en el casillero que le corresponde, sea en el ámbito de los organismos públicos, como la SEC y el Ministerio de Energía, o en el área de los organismos privados, como las empresas eléctricas.

A partir del rol que cumple la SEC, como organismo fiscalizador de las competencias y obligaciones que tienen las empresas eléctricas, uno de los productos que fiscaliza la SEC y que coordinamos como servicio es el programa Invierno, que se implementan año tras año. Dicho programa se ha venido implementando desde hace alrededor de 15 años, desde la antigua Onemi, hoy Senapred, con un alcance cada vez mayor. Dentro de ese programa las empresas participan con una serie de compromisos en relación con la mantención de su infraestructura y la preparación para la temporada invernal, que la SEC fiscaliza como uno de los productos que han comprometido las empresas eléctricas. De manera que los compromisos de las empresas forman parte del mencionado programa.

En ese sentido, a partir de los acontecimientos ocurridos entre el 31 de julio y el 3 de agosto como consecuencia del sistema frontal que se desarrolló entre las regiones de Coquimbo y Los Lagos, pero que afectó en mayor medida a la zona

central del país, el Senapred emprendió, de manera anticipada y una vez emitido el pronóstico meteorológico, una serie de acciones de coordinación y de seguimiento a las situaciones de emergencia que se produjeron debido a esta situación.

La Dirección Meteorológica de Chile emitió un total de seis avisos meteorológicos, con anticipación a la ocurrencia de los sistemas frontales, y tres alertas meteorológicas, que territorialmente abarcaban desde la Región de Atacama hasta la Región de Los Lagos, como mencioné. A partir de esos avisos de la Dirección Meteorológica, que para efectos de este sistema es el organismo técnico que monitorea todas las amenazas vinculadas con eventos hidrometeorológicos, se complementó con una minuta técnica del Sernageomin asociado a este pronóstico, para evaluar el peligro de remociones en masa en todo ese tramo, o sea, entre las regiones de Coquimbo y Los Lagos, y, adicionalmente, con el Centro Meteorológico Marítimo Regional de Valparaíso, para complementar ese diagnóstico con un aviso de marejadas anormales que estaban desde el golfo de Penas hasta la provincia de Huasco.

A partir de ello, se desarrolló una serie de coordinaciones en modalidad de mesas técnicas, en las cuales se informó sobre este pronóstico a nuestras direcciones regionales, primeramente el 29 de julio. Al día siguiente, el 30 de julio, se coordinaron con los integrantes del sistema y las direcciones regionales entre Coquimbo y Los Ríos, de manera de iniciar las coordinaciones para los cursos de acción que iba implicar enfrentar posibles situaciones de emergencia que se generaran, a partir del pronóstico meteorológico que nos estaba informando la Dirección Meteorológica de Chile.

Además de las coordinaciones de monitoreo y de despliegue en terreno, se adelantaron elementos de ayuda humanitaria a los distintos municipios y a nuestras direcciones regionales, a saber Metropolitana de Santiago, de O'Higgins, del Maule, de Ñuble y del Biobío. Asimismo, se solicitó a la Subsecretaría del Interior la declaración de emergencia preventiva por

amenaza meteorológica, facultad que también otorga la nueva ley N° 21.364. Ese decreto se emitió el 30 de julio y abarcaba desde el 30 de julio al 4 de agosto entre las regiones de Coquimbo y de Los Lagos.

Producto de esta mesa técnica a la que me referí, de fecha 30 de julio, la SEC, tal como en otras ocasiones, emitió las instrucciones a las respectivas empresas en relación con, por ejemplo, medidas para asegurar la continuidad del suministro, implementar los planes de contingencia que cada empresa tiene respecto de este pronóstico, la ampliación de las cuadrillas y de las brigadas de contingencia que eventualmente tienen y que se amplían cuando hay una situación de emergencia o una emergencia potencial, la mantención de los canales de atención y la especial atención a los electrodependientes, entre otras medidas que se desprendieron de las conclusiones del análisis sobre las posibles consecuencias que podía tener un pronóstico meteorológico como el que nos estaba entregando la Dirección Meteorológica de Chile.

Ante ello, la coordinación que se hizo de manera interinstitucional, con distintos organismos, abarcó al Ministerio de Energía, a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, a nuestras direcciones regionales, en el tramo ya indicado, los que, a su vez, coordinaron con las delegaciones presidenciales de las regiones ya mencionadas; a la Subsecretaría de Energía, a la Dirección General de Aguas, al Ministerio de Obras Públicas, y su subsecretaría, a la Policía de Investigaciones, al Ministerio de Salud, a la Superintendencia de Servicios Sanitarios, porque muchos de los servicios de distribución de agua potable, sobre todo en los sectores rurales, dependen del suministro eléctrico para su generación; al Ministerio de Educación, al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a Bomberos, a Carabineros, al Estado Mayor Conjunto, a las asociaciones chilenas de municipalidades y a las empresas, a través de la SEC.

Todas esas coordinaciones se realizaron con antelación al inicio de estos sistemas frontales. Una vez ocurridos -esto se fue desplazando de sur a norte-, las regiones de más al sur empezaron a reportar cortes de suministro y dificultades, producto del sistema frontal, los que se fueron atendiendo a medida que estas situaciones se fueron reportando; se mantuvieron mesas de coordinación durante todo el proceso y, en la madrugada del 2 de agosto, una vez ocurrida la mayor afectación en la Región Metropolitana, producto de esa alarma meteorológica emitida por la Dirección Meteorológica de Chile durante la madrugada, se convocó a un Comité para la Gestión del Riesgo y Desastres, que sesionó esa mañana, con la finalidad de levantar la información, monitorear los cursos de acción y el refuerzo de las coordinaciones que había que realizar, para atender la situación de emergencia.

Con posterioridad, se convocó a una reunión, presidida por el ministro de Energía y quien habla, con las empresas, para definir los cursos de acción, y, desprendiéndose de esos compromisos, el Senapred hizo un seguimiento durante todos los días posteriores, que se extendió hasta el 16 de agosto, con reuniones diarias, para ir mirando la evolución, sobre todo de los sectores más complejos, no solo en la Región Metropolitana -hubo comunas muy afectadas durante muchos días sin suministro-, sino también en algunas localidades en regiones. Si bien el impacto fue mayor en la Región Metropolitana debido a la cantidad de clientes, en las otras regiones también hubo afectación, y hubo algunas localidades y comunas donde el corte de suministro se extendió por muchos más días que el sistema frontal.

El Senapred hizo un seguimiento hasta mediados de agosto de la reposición del suministro y de las medidas de contingencia que se adoptaron en algunos sectores, de manera de mitigar, en cierta medida, la falta de suministro eléctrico.

Además de la evaluación de los daños que sufrió la infraestructura, se coordinó un plan de recuperación

complementario a las medidas de acción propuestas por ENEL, CGE y las otras distribuidoras más pequeñas en las regiones de La Araucanía, principalmente, y del Biobío, y este plan que ellos levantaron se complementó con la coordinación desde el Senapred, de Carabineros y del Ejército, con efectivos para apoyar la remoción de escombros y el retiro de árboles.

Asimismo, se desplegó la ayuda de elementos de emergencia en distintas comunas, a petición de los distintos alcaldes que fueron levantando su información; se generaron coordinaciones para instalar generadores eléctricos en establecimientos educacionales que iban a permanecer más tiempo sin suministro, debido a que los trabajos de reposición iban a demorar más. Esto implicó la movilización y la coordinación con la empresa eléctrica para la distribución de esos generadores, de manera de ir disminuyendo la cantidad de establecimientos educacionales que mantenían sus clases suspendidas por no tener suministro eléctrico.

También se hizo un seguimiento, a través de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, de aquellos servicios de agua potable que se veían afectados en su distribución producto de la falta de energía, y, para ello, se activaron los planes de abastecimiento de agua potable que existen en todas las regiones y para todas las comunas, lo que implica que las empresas deben proveer un sistema alternativo con disposición de estanques cerca de los domicilios, con el fin de que la gente pueda abastecerse de agua para el consumo humano.

Además, se llevó a cabo un seguimiento, sobre todo en la Región Metropolitana, con las complejidades que podía tener el sistema de transporte, para evitar problemas, que en dicha región es mayoritariamente eléctrico. Esto se hizo en días hábiles. Por lo tanto, se trabajó para que ese lunes no hubiera problemas de afectación al tránsito de la población en este servicio de transporte.

También se monitoreó el funcionamiento de los centros de salud. En la Región Metropolitana no hubo ningún centro de salud afectado por corte de suministro, y los que no tenían suministro tenían generadores de respaldo, en un trabajo que se ha venido haciendo con la Subsecretaría de Redes Asistenciales con anticipación, de manera de dotar a todos estos centros con el respaldo necesario, para no interrumpir las atenciones.

Se coordinó con la Asociación Chilena de Municipalidades, a través de su entonces presidenta Carolina Leitaó, el trabajo con las comunas, con el fin de que pudieran ir levantando sus requerimientos de apoyo, de maquinaria u otros, que apoyaran la labor de las empresas que no estaban dando suficiente cumplimiento.

En términos generales, la labor que cumplió el Senapred en ese minuto, como organismo coordinador del Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, es importante resaltar o insistir en que el Senapred coordina los servicios que están, los recursos disponibles y las capacidades que existen. En un primer momento, las empresas, ambas, hicieron un compromiso de recuperación, compromiso que no se cumplió en los plazos establecidos por estas.

Frente a eso, nosotros, como Senapred, no tenemos mayores facultades de fiscalización ni mucho menos, para eso está la superintendencia. Sin embargo, en nuestro rol coordinador, generamos las medidas y las coordinaciones, y levantamos la información de todos aquellos sectores que podían verse complicados en su funcionamiento, sobre todo de aquellos que son vitales para la vida de las personas, y se coordinaron en estas reuniones de seguimiento todas las acciones que desde los sectores y desde el mismo servicio se veían necesarias para tratar de devolver un poco a la normalidad a las personas en esa situación.

La emergencia se alargó en términos de lo que nos correspondía a nosotros como servicio hasta el 16 de agosto,

cuando se informó el menor número de clientes sin suministro en este tramo, de manera que en ese minuto nosotros dimos por cerrada la emergencia para efectos nuestros, de servicio, en relación con el despliegue de recursos y de monitoreo de las situaciones más complejas, aun cuando, después de esa fecha, las empresas siguieron ejerciendo acciones y gestiones para restablecer el ciento por ciento del suministro.

Es importante señalar, en términos de los progresos que estas coordinaciones implicaron, que entre el 4 y el 9 de agosto se logró disminuir en un 87,8 por ciento la cantidad de clientes sin suministro. A pesar de ello, había retos que persistieron en cuanto a que las comunas de Lampa y Quilicura, en la Región Metropolitana, fueron las que mayores dificultades presentaron, debido a problemas logísticos y a lugares donde había que llegar con cierta intervención.

Entre las estrategias claves, quiero destacar el uso masivo de generadores, que fue un recurso de gran importancia al que se le echó mano, que permitió restablecer suministros en establecimientos educacionales, en establecimientos de salud y también domicilio a domicilio de los clientes que se mantenían sin suministro en algunas comunas; a las cuadrillas con las que colaboró el ejército para poder acelerar el proceso de limpieza de las calles y el retiro de árboles, lo que facilitó que las empresas pudieran llegar con sus recursos a iniciar los trabajos de restablecimiento; la priorización de sectores críticos como hospitales y transporte, lo que permitió que ninguna persona viera afectada sus atenciones en salud, a lo menos en la Región Metropolitana, del Biobío y de La Araucanía, donde estaba concentrada la mayor cantidad de población afectada, y que el servicio de transporte en la Región Metropolitana no sufriera mayores alteraciones, lo que habría sido un punto bien complejo de administrar, de no haber podido salir la flota de buses eléctricos en caso de no haber podido cargar, porque los electroterminales estaban sin suministro.



Por último, en términos de costos generales, generados a través de la emergencia, como Senapred, los gastos que hacemos en materia de apoyar las situaciones de emergencia, en general, son en dos o tres ítems, no es más que eso, el resto se canaliza a través de las delegaciones presidenciales regionales. Nosotros, como Senapred, costeamos la entrega de ayuda humanitaria, tales como bobinas de nylon, planchas de zinc y sacos de defensa fluvial, que fue lo que más se requirió producto de la emergencia.

Una vez concluida la emergencia, sobre todo para la recuperación de techos, que fue el mayor daño producto del viento, el servicio gastó poco más de 264 millones de pesos, más 500 millones 493 mil pesos que se gestionaron a través de las delegaciones presidenciales y regionales, lo que suma un total de 758 millones de pesos, entre elementos de ayuda humanitaria y la contratación de servicios, sobre todo, para el retiro de árboles y escombros que estaban en las calles, que levantaron los municipios, y servicios que fueron gestionados a través de las respectivas delegaciones presidenciales, regionales y provinciales.

Eso es todo, Presidente.

Muchas gracias.

El señor **MULET** (Presidente).- Muchas gracias, directora.

Ofrezco la palabra.

Tiene la palabra el diputado Roberto Arroyo.

El señor **ARROYO**.- Señor Presidente, durante el evento meteorológico, en junio de 2024, ocurrió la suspensión de clases, calles anegadas y cortes de rutas por deslizamientos. Soy de la Región del Biobío y lo que estoy diciendo es justamente lo que vivimos junto con todos nuestros vecinos, incluso en mi casa, con mi madre, donde también sufrimos por los cortes de luz. Hubo viviendas afectadas por los cortes y muchas personas que estaban con problemas de electrodependencia.

Hubo muchos vecinos, personas de buena voluntad, que también ayudaron a repartir nylon junto con nosotros, bolsas de arena, carbón y comida. Lo que vimos en el Biobío fue una falta de atención en cuanto a la prevención, debido a que ya se sabía que este evento meteorológico venía con fuertes rachas de viento y más de 100 milímetros de agua. Esto afectó también a los cables de tendido eléctrico, pero no se vio prevención desde las empresas eléctricas, que ya sabían de esta situación. Luego de ocurrir el desastre, algunas empresas solicitaron equipos de ayuda de emergencia.

Entonces, ¿por qué no tener sistemas preventivos, sabiendo que estábamos frente a un evento meteorológico conocido y de gran envergadura?

Ese evento no fue algo que no pudimos prever. Hoy tenemos sistemas de predicciones muy exactos, sabíamos de qué velocidad iban a ser los vientos, cuánto iban a afectar y cuánta agua iba a caer. Sin embargo, las empresas cayeron en la situación de esperar a lo que ocurría y después, en cuanto al daño, actuar. Luego determinaron traer equipos de Brasil y de otras partes. ¿No hay alguna medida o alguna manera de que las empresas puedan tener más equipos de control frente a eventos meteorológicos comunes y conocidos?

En la Región del Biobío hubo una situación muy simpática. Tengo dos oficios de la delegada presidencial, Daniela Dresdner, que hace poco renunció para iniciar su carrera hacia el Congreso -bien por ella y por cualquiera-. Leeré un oficio, el N° 926, remitido al señor Juan Carlos Oviedo, director regional de Vialidad:

“Junto con saludarle, por medio de la presente, en el marco de la situación de emergencia por la caída del camino vecinal que afecta a familias del sector Sanders, desde el sistema frontal de junio de este año, en la comuna de Chiguayante, se le solicita la rehabilitación y reposición física del camino vehicular y peatonal del tramo afectado. En virtud de lo anterior, se solicita formalmente la rehabilitación y

reposición del tramo afectado del camino vehicular y peatonal. En particular, se requiere implementar la solución técnica de la torta de geotextil, tal como fue propuesta por el seremi del Ministerio de Obras Públicas en su correo electrónico, cuya parte relevante se transcribe y dice a continuación:

En relación a la consulta y después de visita a terreno, realiza la opinión técnica en la materia planteada, que la solución de emergencia es construir una empalizada a través de hincado de pilotes, generando un cajón, el cual debe contener geotextil para su permeabilidad y así evite la erosión del sector. Esta solución, además, permite abordar la situación de manera rápida y con la urgencia que se requiere.”.

Fue oficiado también el señor Hugo Cautivo, seremi del Ministerio de Obras Públicas de la región, también con el mismo tenor, y sendas respuestas desde la dirección regional de vialidad a la señora delegada presidencial, con precisiones.

Quizá qué tan cierta son. Por eso, quiero que la señora Alicia nos contestara y dejarle estos documentos para que ella también los revise. Conozco la disposición que tienen desde el Senapred. Hemos estado juntos en otras comisiones, así es que sé que tiene una muy buena disposición en tratar de solucionar las situaciones que ocurren con los vecinos, especialmente la que sucede en Chiguayante, en el camino Sanders.

Continuó: “Precisado lo anterior, en atención a que el requerimiento de la autoridad consiste en la elaboración de especificaciones técnicas que permitan licitar la solución a la situación de emergencia provocada por la caída de un camino vecinal que se encuentra ubicado en zona urbana. Todo esto producto del mismo temporal, como digo, predictivo, que pudimos tener, y que no une caminos públicos declarados como tales por decreto supremo.

Cumplo con informar que, sumado a la inconveniencia práctica para el interés fiscal -o sea, no hay interés del fisco en este sentido-, que importa desviar tanto recursos humanos como económicos, para la elaboración de las especificaciones

técnicas requeridas, esta repartición se encuentra legalmente impedida de direccionar recursos para dicho fin.”.

Lo mismo hace también el director de Vialidad de la Región del Biobío, mediante oficios que responde.

Entonces, mi pregunta es, si frente a los desastres naturales, cuando afectan a todas las personas, ¿la ley sigue beneficiando solamente aquellos caminos reconocidos por el Estado? ¿El Estado también ayuda a las personas afectadas, aunque no sean caminos estatales? Porque se trata de personas que también pagan sus impuestos: pagan contribuciones, pagan impuestos y todo lo demás. Por lo tanto, frente a un desastre hay personas afectadas.

A mi modo de ver, a lo mejor, hay un impedimento legal y ahí tenemos que trabajar nosotros, porque si hay un impedimento legal, en el Congreso debemos ver esa injusticia, porque me parece que vecinos que se ven afectados por una situación que no es controlable por ellos y, obviamente, tampoco lo es por el Estado, pero sí debieran ser protegidos por el Estado.

Haré entrega de los documentos a la señora Alicia, sé que tiene muy buena disposición, así es que agradezco el tiempo, señor Presidente.

Gracias.

El señor **MULET** (Presidente).- Tiene la palabra la señora Alicia Cebrián.

La señora **CEBRIÁN**, doña Alicia (directora nacional del Senapred).- Señor Presidente, antes de iniciar la sesión el diputado me comentó esta situación. Yo no estaba al tanto del detalle de lo que él, ahora, más en concreto ha planteado. Me comprometo a hacer averiguaciones en relación con esa situación.

En términos generales, ocurre ese tipo de afectaciones, aun cuando existen algunas facultades de los ministerios y los servicios. En general, dichas facultades no cambian frente a una situación de emergencia. Se realizan alcances,

pero, en general, se mantienen y cuando algún territorio, alguna localidad o alguna región es declarada como zona de catástrofe, lo que se hace es eximir de ciertas acciones más bien administrativas, licitación pública, se puede hacer compra directa, se puede contratar personal, etcétera. Incluso, en algunas ocasiones, se pueden dar soluciones transitorias de emergencia; pero, en este minuto, como no conozco bien el tema, no me atrevo a confirmar si efectivamente hay un impedimento legal de intervenir en el camino que aparece aquí detallado o si hay otro tipo de situación.

Sin embargo, me comprometo a averiguar y, si usted así lo estima, les puedo enviar, vía oficio, antecedentes sobre esta situación, recabándolos bien, para no decir algo que no esté ajustado a la circunstancia.

El señor **MULET** (Presidente).- Para que quede formalizado en actas, la señora Alicia Cebrián va a responder por oficio la consulta realizada por el diputado.

Tiene la palabra el diputado Jorge Brito.

El señor **BRITO**.- Señor Presidente, por su intermedio, saludo a la directora.

Quiero manifestar la plena disposición de la comisión para contribuir en el fortalecimiento de nuestras instituciones de emergencia, entendiendo que su gestión salva vidas y que los problemas de gestión también pueden costar vidas.

Después del megaincendio, vemos con mucha esperanza el fortalecimiento del servicio, porque tuvimos muchos problemas con el anterior director. De hecho, hasta hoy existen asuntos que están esperando. Pero, para centrarnos en el tema, queremos contribuir para que el sistema esté más diseñado para el resguardo del interés nacional.

Entonces, le quiero consultar cuáles son las certezas jurídicas que tienen ustedes para que les puedan exigir a las empresas de distribución que repongan los servicios. ¿Esa priorización está amparada en alguna facultad legal o se produce a voluntad de la empresa?

¿Cuáles han sido buenas experiencias con las empresas y cuáles no? Porque imagino que no todas caerán en el mismo saco. En la región, con algunas empresas hemos tenido mejores relaciones que con otras, en cuanto a su responsabilidad y voluntad para reponer el servicio eléctrico después del megaincendio, cuestión que es habilitante para muchos otros temas.

Quiero contribuir para que en el informe final de esta comisión propongamos modificaciones normativas para fortalecer los servicios y sus facultades en resguardo del interés común, porque no he visto que se haya implementado, por ejemplo, cuando se decreta el estado de excepción constitucional, y, constitucionalmente se pueden afectar intereses privados. En alguna medida, ¿eso se ha traducido en el resguardo a los usuarios de servicios básicos de electricidad o de agua? Si no ha ocurrido, no la quiero responsabilizar, porque usted no es responsable de toda la institucionalidad y de todo lo que queremos que desarrolle. Pero, sí me parece que las instituciones en Chile, poco a poco se van construyendo, y hace falta dar un buen paso para el fortalecimiento del servicio, para que cuando haya una emergencia no existan dudas respecto de quién tiene el liderazgo para ver cómo hay que tratar el tema, y también para que no haya dudas respecto de cuáles son las obligaciones de las empresas privadas, que en nuestro país están en capitales extranjeros y en asuntos tan básicos como el agua y la electricidad.

Eso es lo que quería plantear: las certezas jurídicas que tiene para solicitar la reposición de los servicios, y si tiene cualquier propuesta conducente al fortalecimiento de esa capacidad de liderazgo y conducción que se requiere ante la emergencia, estaría encantado de que la pueda hacer notar, con el fin de que nosotros lo transformemos en propuestas para el informe de la comisión.

Gracias.

El señor **MULET** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada Marcela Riquelme.

La señora **RIQUELME** (doña Marcela).- Señor Presidente, en primer lugar, quiero agradecer a la directora por su presencia. Nosotros nos vemos bien seguido en la Comisión de Emergencia, Desastres y Bomberos, donde siempre hacemos muchas consultas de este tipo al Senapred.

Quiero plantear dos cosas y una solicitud. La primera es que recuerdo claramente las sesiones del Senapred y los Cogrid que tuvimos antes de estas emergencias. En mi región asistí y recuerdo que estuvo presente la Compañía General de Electricidad (CGE), Región de O'Higgins, y dados estos famosos modelos o figuras de -valga la redundancia- empresa modelo, nadie le pudo exigir un número determinado de cuadrillas, porque, como es empresa modelo, el parámetro es si cumple o no cumple, consecuencia que estamos viendo hoy en día en las altas multas que se han impuesto a las empresas eléctricas.

Directora, atendida esa circunstancia, y considerando que estos eventos climáticos ya no son una eventualidad, porque es seguro que vamos a tener otros a futuro, ahora solo es una cuestión de cuándo van a ocurrir, como no existen estas facultades para la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, ¿es posible que dentro de los Cogrid puedan hacer una exigencia determinada a las empresas eléctricas frente a un nuevo evento climático con un número determinado, por ejemplo, de personal o de cuadrillas?

La segunda pregunta es sobre el tema de las remociones en masa, situación que, para mi región, fue algo relativamente nuevo en comunas que no son cordilleras; sin embargo, por tener cordones transversales, hemos tenido remociones en masa. Quisiera saber cómo va el avance o cómo ha sido el trabajo respecto de los planes comunales de emergencia, que son fundamentales porque la gente simplemente no sabía para dónde evacuar. Por un lado, estaba el río y, por otro lado, estaba

el cerro; por lo tanto, no había para dónde evacuar, y la gente no conocía aquello.

Presidente, si me lo permite, me gustaría que usted considerara la posibilidad de que sesionemos la próxima vez en la Dirección Meteorológica de Chile. ¿Por qué? Porque no fue considerada entre las instituciones que han sido citadas a esta comisión investigadora y los antecedentes con que se cuenta para una determinada alerta o aviso meteorológico de emergencia están o nacen de la Dirección Meteorológica.

Tuve la oportunidad de ir y ellos mismos me confirmaron que era la primera vez en su historia que una diputada iba a la Dirección Meteorológica, y sería muy bueno que conociéramos cómo se hacen los mapas de riesgo y qué información tienen, para que, de esa forma, sepamos cómo estas instituciones, que están citadas a la comisión, pueden o deben reaccionar frente a esas alertas.

Muchas gracias, Presidente.

El señor **MULET** (Presidente).- ¿Acordamos concurrir a la Dirección Meteorológica de Chile? Si hay acuerdo, podemos agendarla y realizar la visita más adelante.

¿Habría acuerdo?

**Acordado.**

Tiene la palabra el diputado Fernando Bórquez.

El señor **BÓRQUEZ**.- Señor Presidente, sé que esta comisión se conformó para abocarse a las regiones Metropolitana de Santiago, de Valparaíso, de O'Higgins, del Maule, del Biobío y de La Araucanía, pero la directora del Senapred nombró la Región de Los Lagos, y me gustaría tener información respecto de ella, porque tengo hartas críticas que hacerle al director del Senapred de mi región, señor Alejandro Vergés, y no solo ahora, ya que las he planteado en otras oportunidades.

Allá hemos tenido situaciones complejas desde el punto de vista del suministro de combustibles para tener luz en sectores como Llanada Grande, en la comuna de Cochamó y, permanentemente, hay que estar enviando oficios y presionando



para que el Senapred se active, cuando la proactividad debería ser una de sus mayores virtudes.

También tenemos camiones aljibe en el archipiélago de Chiloé, ya que, aunque ustedes crean que llueve mucho en invierno, hay problemas hídricos, y hemos tenido situaciones en las cuales no se ha pagado por el servicio a los camiones aljibe por varios meses, porque el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (Senapred) no emite los informes Alfa, los tramitan y al final la situación se complica con la comunidad, porque el privado tampoco tiene capacidad para tener camiones entregando agua en sectores y, a veces, es solo porque no se firma un documento.

Por otro lado, lo relacionado con la luz específicamente, también tuvimos un frente de mal tiempo que complicó a la región, pero, insisto, me gustaría que el señor Alejandro Vergés, director regional de Senapred en la Región de Los Lagos, emita un informe a esta comisión especial investigadora. Sé que no está considerado en la investigación que realiza esta comisión, pero, por lo menos, quiero tener un oficio de él para saber cuáles han sido las acciones preventivas que se han tomado en el distrito N° 26, el cual represento, pero ideal sería de la Región de Los Lagos.

Gracias, señor Presidente.

El señor **MULET** (Presidente).- Muchas gracias, diputado Bórquez.

Tiene la palabra la diputada Marta González.

La señora **GONZÁLEZ** (doña Marta).- Señor Presidente, lamentablemente la Región de O'Higgins se vio enfrentada a varias catástrofes este año y en dos oportunidades con inundaciones bien complejas.

En ese sentido, nos quedó la impresión de que faltan atribuciones legislativas para el Senapred, porque había un vacío en el liderazgo a la hora de tomar distintas instrucciones para la región, porque cuando ocurren estos episodios de catástrofe tenemos que conversar con la figura

del gobernador, con la figura del delegado presidencial, con el Senapred, con los alcaldes, etcétera.

A nuestro juicio, quedó la sensación de que en las facultades del Senapred tal vez faltan más atribuciones a la hora de generar un liderazgo. Por ejemplo, con el tema de los informes Alfa, llamábamos al Senapred y nos decían: perfecto, pero son los municipios lo que deben enviar todos los informes Alfa. Pero muchos municipios son pequeños y se vieron absolutamente sobrepasados por esta catástrofe en sus condiciones humanas, en sus capacitaciones, etcétera, porque no daban abasto. Incluso, trabajando todos los funcionarios de lunes a lunes y con mucha voluntad por la magnitud de la catástrofe, pero se generaban distintos cuellos de botella -por decirlo de alguna manera- y nos quedó esta sensación de que falta un liderazgo que dijera, por ejemplo -estoy inventando-, la región fue declarada zona de catástrofe, todas las directrices se van a dar a través del delegado.

Insisto, estoy inventando, porque lo que nos pasó fue que si decíamos que necesitábamos más militares que ayudaran a sacar los escombros, respondían: no, es potestad del delegado presidencial; decíamos necesitamos más recursos para viviendas de emergencia, respondían: no, el Gobierno Regional (GORE) tiene recursos, pero no los puede destinar por equis razón.

Entonces, falta una cabeza que direcciona a todos estos distintos organismos para decir: estamos en un estado de emergencia, estamos en un estado de catástrofe y necesitamos actuar con rapidez y celeridad.

Las atribuciones estaban esparcidas en muchos organismos y entendemos que ante una emergencia necesitamos tomar decisiones rápidas, con celeridad, para llegar a la emergencia. Eso lo conversamos en su minuto con la diputada Marcela Riquelme y otros diputados que estuvieron *in situ*, con el barro hasta la cintura en algunos casos, tratando de hacer algo. Lo mismo pasó con las maquinarias, por ejemplo, decían que Codelco ponía las maquinarias, pero faltaba el combustible; no, es que el

combustible no se puede rendir. Hablo desde la minucia de todas las decisiones que hay que tomar, pero que en la práctica son decisiones que entorpecen la ejecución de una tarea urgente y necesaria para el minuto.

Lo vivimos en la comuna de Coltauco, fuimos al otro día de las inundaciones y también en las semanas siguientes para tratar de colaborar con lo que podíamos, pero en la logística se generaban cosas muy complejas.

Otro ejemplo, después de una semana de lo ocurrido había adultos mayores limpiando sus casas, vecinas que estaban sacando escombros como podían y entiendo que el colega Jorge Brito en la Región de Valparaíso tiene que haber vivido un poco lo mismo. En esos momentos pensábamos por qué no había un hospital de campaña donde se instalen los militares con toda esta logística coordinada y que no se fueran hasta que quede despejado, hasta que quede habilitado.

La misma situación nos pasó también con los albergues, con las zonas de acopio. Las zonas de acopio se generaban en un lugar donde todo era muy espontáneo, porque además llegaba ayuda de todos lados, pero la gente no quería salir de sus casas y, por ende, no iban a los lugares de acopio, porque querían resguardar lo poco que les quedaba, no querían que los robaran; además, también había un estado de *shock* y todo se empezó a acumular en las zonas de acopio, había caminos cortados, la gente no iba a buscar alimentos ni ropa, nada, se quedaba limpiando su casa, lo cual es entendible.

Tampoco teníamos cómo hacer esta cadena de cosas, propusimos al municipio colaborar con un automóvil, con una camioneta para repartir cosas, pero el municipio me dijo que no, porque todos tienen que firmar una lista de entrega y se volvió una burocracia en una emergencia y una urgencia.

También, nos pasó que no teníamos registro de dónde estaban los adultos mayores postrados, no sabíamos dónde estaba la gente que tenía niños con discapacidad, tuvimos muchos ataques de niños con trastornos del espectro autista (TEA), porque

salían de su espacio que obviamente es su zona de resguardo, de confort. Tampoco había un mapeo de la comuna de Coltauco que señalara -no sé, estoy inventando- que hay cien adultos mayores postrados y que necesitamos llegar a ellos de forma rápida, porque sabemos que una persona postrada es una situación de mucha más urgencia y mucho más angustiante en estos casos.

En relación con esos mapeos o esa información o capacidad de tomar decisiones cuando se decreta un estado de catástrofe, a nuestro juicio, nos quedó como un vacío de liderazgo o descentralización y creemos que el Senapred debe ser ese organismo con potestades para tomar decisiones con más propiedad, ya sea en conjunto con el delegado presidencial o el gobernador regional, pero distintas atribuciones en distintos organismos generó que finalmente nadie tomara decisiones en algunos casos.

Lo dejo expresado. A lo mejor son muchas cosas, porque abordé varios temas, pero lo hice para relatar lo que vivimos como una oportunidad para mejorar la respuesta ante emergencias y desastres.

Como usted nos ha manifestado, señor Presidente, una forma de trabajo es que podamos dejar expresados estos temas para que después los invitados puedan recoger y responder en otra oportunidad, con más precisión y más a fondo.

Por su intermedio, agradezco la exposición y que nos pueda ayudar en estos temas, porque somos un país de catástrofes y desastres, y el cambio climático nos está enfrentando a desastres mucho más complejos frente a los cuales, a nuestro juicio, creemos que el Senapred debiese ser este organismo de liderazgo y contar con más atribuciones.

Gracias, señor Presidente.

El señor **MULET** (Presidente).- También voy a formular algunas preguntas para que las conteste después por escrito y, si es necesario, la vamos a convocar de nuevo. Son varias preguntas, pero respecto de una, voy pedir su apreciación de inmediato.

Primero, usted señaló que las empresas tenían el programa normal, el Programa Invierno, donde participan también las empresas del sector privado, que son objeto de la investigación de esta comisión.

Al respecto, me gustaría saber si estas empresas efectivamente cumplieron sus compromisos programados en un ciento por ciento. Esa es la primera pregunta.

Segundo, tenemos antecedentes, que han sido divulgados públicamente, de que algunas empresas tenían más personal que otras. Me refiero en términos comparativos; o sea, más cuadrillas algunas empresas, obviamente en relación con datos objetivos comparables.

Eso llama profundamente la atención. Entiendo que esas empresas que tenían más personal solucionaron más rápido esos problemas también, de acuerdo a datos que ha entregado el propio Ministerio de Energía.

Quiero conocer la mirada que tiene su servicio al respecto y la implicancia que tiene que algunas actúen más rápido, o sea, se puede actuar más rápido y solucionar antes los problemas de la emergencia, porque obviamente la extensión de una emergencia de esta naturaleza es extremadamente grave. Entonces, quiero la mirada desde el Senapred sobre esto.

Otra consulta, producto de que me llamó la atención, tuvimos una discusión en la comisión sobre el tema de la electricidad en cuanto a la modificación que se está haciendo actualmente, donde presentamos una indicación, y que fue discutida y rechazada en principio, respecto del uso masivo de generadores, tal cual se hace con las copas de agua cuando hay prolongados cortes de suministro.

Por lo que veo, y usted expuso en parte de su exposición, finalmente llegaron los generadores a los establecimientos educacionales, incluso a algunos lugares, como casas, hospitales, en fin, centros de generación, y hubo una serie de aspectos que se pudieron potenciar con ello, incluso hogares.

Por lo tanto, reitero mi solicitud de conocer la experiencia en ese sentido y cómo ven eso.

Al respecto, hay quienes discuten y señalan que no es posible que una empresa de distribución tenga la capacidad de instalar generadores de emergencia, tal como ocurre con las copas de agua potable, que es muy común verlas hoy cuando hay cortes más extensos.

Otra consulta dice relación con los recursos del Senapred. Usted habló de 758 millones. ¿Son restituidos en aquello que tiene que ver con el trabajo que les hacen a las empresas distribuidoras? ¿Lo repiten? ¿Lo recuperan? Por ejemplo respecto del retiro de escombros, la limpieza que le hubiera correspondido a la empresa. ¿Se les cobra posteriormente? Lo mismo consulto respecto del costo en el retiro de escombros de situaciones, por ejemplo, la más típica, la de los árboles, donde no hicieron las podas respectivas y obviamente generaron cortes de energía bastante complejos.

¿Se recuperan o no esos recursos?

Respecto de las alertas, usted dijo que entre el 31 de julio y el 3 de agosto se levantaron seis avisos y dos alertas, pronosticando la situación desde Atacama a Los Lagos y viceversa. Me gustaría que nos haga llegar el contenido, que obviamente es de carácter público.

Asimismo, saber qué significan seis avisos y dos alertas. ¿Es común tantas alertas? Me llama la atención, porque fue un solo evento, y hubo seis avisos y dos alertas, que entiendo fueron cambiando progresivamente.

Personalmente, me da la impresión que respecto de ello, como que venía algo complejo, por la cantidad de avisos, y después, de aviso pasar a alerta, que entiendo es la alarma superior.

Por último, la pregunta que quiero que me conteste primero es su impresión, si es que usted puede y quiere, y nos gustaría que lo haga, obviamente, a su juicio, de acuerdo a su experiencia, si el evento que ocurrió en aquella oportunidad que nos estamos refiriendo, entre el 31 de julio y el 3 de

agosto, es similar a los huracanes que ocurren en lugares como el estado de Florida en Estados Unidos. ¿Es comparable?

Esa es la única consulta que quiero que me dé alguna opinión para tener alguna apreciación. ¿Chile está preparado para los huracanes? ¿Es natural que lleguen ese tipo de eventos o no?

Gracias.

La señora **CEBRIÁN**, doña Alicia (directora nacional de Senapred).- Señor Presidente, voy a contestar su pregunta de manera inmediata.

Respecto del resto de las preguntas de los diputados y diputadas, hay algunas que me encantaría responder en detalle una a una, pero por respeto al siguiente invitado, algunas las podré responder y otras las enviaré por escrito, y estaré encantada de venir nuevamente a la comisión.

Aun cuando el organismo técnico, que debería responder en detalle desde lo técnico, es la Dirección Meteorológica de Chile. Nuestro país no presenta las condiciones geofísicas para tener huracanes, lo que no significa que no haya episodios meteorológicos en los cuales pueda haber rachas de viento, como las que tuvimos esa vez, y hay el registro, en la historia de nuestro país, de eventos como las trombas marinas, que es una especie de tornado que se genera en el mar, y de algunos episodios que han sido catalogados por la "DMC" -y me estaba tratando de acordar el nombre exacto para no cometer una imprecisión- que es algo similar a un tornado en tierra, con mayor frecuencia en el golfo de Arauco, por la ubicación en donde está, haya habido más episodios de esos eventos ahí.

Lo que tuvimos ese día, a juicio del organismo técnico, tal como le digo, no es un huracán, sino rachas de viento muy importantes, de las cuales hemos tenido registros en otros momentos del tiempo en nuestro país, y probablemente, dado lo mismo que señalaba la diputada González en su alocución, producto de la crisis climática, y de cómo esta exacerba eventos meteorológicos que hemos tenido normalmente en nuestro país.

Ahora, no sé si usted recuerda las lluvias del año 2023, durante el invierno, en nuestro país, más allá de la sequía importante que tuvimos durante mucho tiempo, dado que en los inviernos llueve en Chile, pero lluvias de esa intensidad en tan corto periodo de tiempo donde cayó tanta cantidad de agua, se explica producto de cómo los eventos se intensifican producto de la crisis climática.

Lo que sucedió para este episodio hidrometeorológico, probablemente tiene mucha explicación en ello, algo sobre lo cual seguramente vamos a tener que considerar para el análisis de cómo está el sistema coordinado, de los recursos disponibles y del fortalecimiento institucional que es necesario realizar, no solo en Senapred, sino también en otros organismos del sistema, de manera que puedan estar tecnológica y técnicamente preparados para poder abordar fenómenos como el que tuvimos en este reciente invierno.

El señor **MULET** (Presidente).- Le damos las gracias a la señora Alicia Cebrián, directora nacional del Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres -Senapred-.

A continuación, expondrá el señor Andrés Herrera, director nacional del Sernac.

Tenemos 30 minutos y le habíamos pedido una presentación de 20 minutos, luego haremos las preguntas o le encargaremos las respuestas si no alcanzamos, como lo hemos estado haciendo en la comisión para ser más eficientes en nuestro trabajo.

Tiene la palabra, señor Herrera.

El señor **HERRERA**, don Andrés (director nacional del Sernac).- Señor Presidente, en primer lugar, lo saludo y, por su intermedio, a todas las diputadas y diputados presentes en esta comisión; agradezco la oportunidad de estar acá.

Haré mi exposición con una presentación.

En primer lugar, y dada la naturaleza de la convocatoria de esta comisión, esta presentación aborda efectivamente el rol que le ha cabido al Sernac, y las acciones que ha desplegado, no solo a propósito de los cortes de suministro eléctrico que



ocurrieron particularmente en mayo y en agosto del año en curso, sino también otras acciones, particularmente en el ámbito de los servicios sanitarios, como el agua potable, pero teniendo presente que el foco de la comisión tiene que ver con lo primero que he señalado.

Quizás es bueno precisar, dado que la directora de Senapred también lo hacía, cuál es el rol que en este caso le ha cabido al Sernac.

El Sernac, como se sabe, es un servicio que tiene por misión fundamental la información, la educación y la protección de los consumidores, y también tiene por objeto fundamentalmente velar por las disposiciones de la Ley del Consumidor y, por lo tanto, ante situaciones de infracciones o de vulneraciones a los derechos de los consumidores y también a la normativa en general que afecta a la provisión de servicios básicos, actúa, y lo hace, fundamentalmente, *a posteriori*.

En este caso, la acción del Sernac se ha traducido fundamentalmente en hacer efectiva la responsabilidad de las empresas, particularmente las eléctricas, en el marco de los cortes por los eventos climáticos que derivaron en la interrupción de los servicios eléctricos en mayo y agosto, y ha utilizado los mecanismos que para los efectos ha establecido el legislador.

Como ya sabemos, en orden de magnitud, es muy importante tener presente que los cortes en el suministro eléctrico, que se verificaron aproximadamente entre el 7 y el 10 de mayo de este año, supusieron suspensiones de hasta 60 horas, es decir, aproximadamente dos días y medio sin suministro eléctrico en los casos más críticos. Como también sabemos, en los de agosto llegaron hasta casi 20 días sin suministro en algunos casos, lo cual generó una situación muy crítica que afectó a la población, especialmente a los ciudadanos más vulnerables.

Sin duda, hay un conjunto de situaciones que suponen infracciones a la ley del consumidor. Lo que finalmente hizo el Sernac -voy a dar algunas cifras respecto de los reclamos-

fue conducir ese malestar evidente que existía tanto a nivel ciudadano como también en autoridades locales, para efectos de darle un cauce institucional conforme a los mecanismos que establece la legislación.

A modo simplemente de contexto, los reclamos que ha recibido el Sernac solo por los cortes en el suministro eléctrico, en el caso de la Región Metropolitana, casi se han multiplicado por siete, concentrando más del 80 por ciento de los reclamos. En términos generales, si se comparan las regiones que se vieron afectadas por los cortes, hay que multiplicar por cuatro o cinco veces el total de los reclamos. Por supuesto, eso ha ocurrido por la indignación que supuso a los consumidores esta situación. Eso es importante porque en los casos que estamos llevando a cabo, especialmente en los procedimientos voluntarios colectivos que luego explicaré, las personas que hayan hecho reclamos también van a tener un reconocimiento particular por esta situación.

En el caso de la tasa de reclamos o el porcentaje de reclamos, la concentración se la llevan las grandes concesionarias eléctricas, particularmente ENEL Distribución, que también actúa a través de ENEL Colina en alguna zona de concesión bien particular; la CGE, y en menor medida las demás concesionarias que tienen una participación menor. Esto es representativo de la situación que afectó a los clientes de estas empresas, pero es un dato referencial para efectos de ilustrar esta situación.

Una vez que surgieron ambos episodios, tanto el evento de mayo como el de agosto, el Sernac dispuso inmediatamente los mecanismos necesarios, una vez que se priorizó el restablecimiento del servicio y la atención a la población vulnerable, para la generación de distintas iniciativas. Una de ellas, como da cuenta esto, fueron las reuniones que sostuvimos con los alcaldes de la Región Metropolitana y de comunas de otras regiones, como también la definición en términos internos de un modelo compensatorio que permitiera hacerse cargo por parte de las empresas de la responsabilidad

que les cupo por la suspensión, a nuestro juicio injustificada, del servicio eléctrico.

Eso tiene que ver, fundamentalmente, con los ítems compensatorios definidos en un modelo y con una compensación legal, automática y directa que regula el artículo 25 A de la ley. Como ustedes recordarán, eso fue incorporado en la ley del consumidor en la reforma de 2018. Dicho artículo establece que en caso de suspensión, interrupción o no prestación injustificada de un servicio básico, entre ellos el eléctrico, las empresas deben indemnizar, de manera automática y directa a los consumidores, con una base de cálculo que corresponde a 10 veces el valor diario promedio del último estado de cuenta.

Por supuesto, eso se incorpora dentro del modelo compensatorio que diseñó el Sernac para estos efectos, como también otros daños patrimoniales y morales. Lo dijimos con mucha fuerza en los momentos en que estábamos definiendo el curso de acción, en el sentido de que los consumidores también debían ser reparados por todas las aflicciones y angustias que tuvieron que pasar con ocasión de esto. Entonces, esto significó definir cuál sería el curso de acción que debía seguir el Sernac.

Ante eso, siempre es importante tener en cuenta que la ley del consumidor opera de manera supletoria a las leyes sectoriales. Por lo tanto, la ley sectorial eléctrica tiene sus procedimientos y su autoridad fiscalizadora, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. En este caso, ante la afectación del interés colectivo de los consumidores y todos los daños que esto supuso, cabe la acción del Sernac, que es complementaria con la acción de la superintendencia.

Desde ese punto de vista, el Sernac disponía de dos facultades para abordar esta situación. Por una parte, los procedimientos voluntarios colectivos, que fueron regulados también por la ley N° 21.081, de 2018, y, por otra, los juicios colectivos que ya se conocen.

En este caso, los procedimientos voluntarios colectivos tienen por objeto buscar una solución expedita, rápida, completa y transparente con las empresas cuando se ha afectado el interés colectivo de los consumidores. Obviamente, eso supone buscar esta solución en un proceso de negociación extrajudicial con las empresas y en un plazo máximo de tres meses, prorrogables por tres meses. Ahí se establece la priorización de una solución para los consumidores, más no buscar la responsabilidad infraccional con multas, porque entendemos que los consumidores esperan una solución respecto de ese tipo de situaciones. Por cierto, debe respetarse el principio de indemnidad de los consumidores, con un debido proceso, etcétera.

La otra alternativa son las demandas colectivas de los consumidores, que, como sabemos, suponen interponer la respectiva demanda ante los tribunales competentes, tanto para perseguir la responsabilidad infraccional, las multas, como también las compensaciones, reparaciones, daño moral, etcétera.

Asimismo, sabemos que eso depende tanto de la capacidad de impulsar una acción de esta naturaleza en todas las etapas procesales, como también de la buena fe de las empresas, que no pocas veces, por no decir la mayoría de las veces, obstaculizan la tramitación de las demandas e, incluso, se llega a tener sentencias en un orden de cuatro a ocho años de tramitación, para ser moderado con los plazos. A veces, incluso, se pueden acoger las demandas, pero sin indemnizaciones para los consumidores. Es un tema que también nos preocupa desde el punto de vista de futuras reformas en esta materia.

En este caso, el Sernac optó por la celeridad de estos procedimientos. Con ocasión de los eventos que concluyeron el 10 u 11 de mayo, se inició de inmediato un procedimiento voluntario colectivo fundamentalmente con las empresas Enel Distribución y Enel Colina. Como su denominación lo indica, se

trata de procedimientos voluntarios y, por lo tanto, quedan sujetos a la voluntariedad de someterse a él por parte de las empresas. En ambos casos, las empresas Enel Distribución y Enel Colina se sometieron a dicho procedimiento.

Una vez sometidos a una serie de estándares y modelos compensatorios que propone el Sernac, no se descarta la interposición de una demanda colectiva, si fracasa este procedimiento.

Habiendo concluido de manera favorable este caso, tenemos una solución que favorecería a casi 400.000 personas afectadas por el corte en el suministro eléctrico, porque uno de los criterios que hemos aplicado no solo es la universalidad de todos los afectados, sino también la proporcionalidad de una serie de factores. Estamos hablando de una cantidad por sobre 1.800 millones de pesos, que en este momento están siendo sometidos a la aprobación de un tribunal. Esperamos que en un procedimiento lo más rápido posible, en una gestión voluntaria, se dé el efecto *erga omnes*, que tiene que ver con que a todos los consumidores se les aplique esa misma solución. Es importante decir que aquel consumidor que estime, porque estas son cifras globales y después podemos entregar los datos más específicos, pero, por ejemplo, un consumidor que tuvo sesenta horas sin luz podría llegar hasta 43.000 o 44.000 pesos en promedio respecto de ese consumidor y con tramos que van superándose, dependiendo de los tramos. Hay que recordar que ese evento de mayo no duró más de sesenta horas en el caso máximo.

Una vez aprobada por el tribunal y publicada que sea esta la solución -nosotros daremos esa noticia-, los consumidores podrán hacer reservas si no están conformes con esto y podrán iniciar los casos individuales.

Pero también -lo que es más importante-, en el caso de los eventos de agosto, optamos por utilizar el mecanismo de los procedimientos voluntarios colectivos. En términos de las empresas más importantes y más allá de algunas declaraciones

que se dieron, tanto ENEL, como la CGE y Chilquinta se sometieron voluntariamente a estos procedimientos.

Puedo comentar también cuáles son los grados de avance. Estos procedimientos se iniciaron en agosto. Como dijimos, estos son procedimientos medio complejos, que, si bien es cierto, son bastante rápidos comparativamente con un juicio colectivo, requieren el procesamiento de información, el requerimiento de información por parte del Sernac y también de las empresas.

Lo cierto es que hemos tenido, con todas las empresas, o, al menos, las tres más importantes, distintas iteraciones en la negociación y, en el caso de ENEL, estamos a la espera de la presentación de una confirmación, porque no tenemos certeza de que vaya a ocurrir, pero esperemos que así sea, porque las declaraciones de la empresa así lo han indicado, una nueva propuesta de solución sobre la base de un conjunto de requerimientos que le ha planteado el Sernac.

Esta debería ser una etapa final del proceso de negociación con esa empresa, que permitiría ya al Sernac pronunciarse respecto de la suficiencia o no de la compensación por entregar; es decir, estamos en una etapa crítica respecto de la negociación con ENEL.

Otro tanto ocurre con CGE, con distintos matices. Aquí también estamos a la espera de una nueva propuesta, después de varias iteraciones que hemos tenido con esta misma empresa. Todas estas negociaciones son paralelas, con cada empresa en particular, atendida la realidad de cada empresa y no se comparte, por supuesto, información entre ellas.

Hay que tener en cuenta que, desde el punto de vista de las validaciones de esas propuestas de solución en favor de los consumidores, estas tienen que ser, según nos ha manifestado cada empresa, con sus respectivas matrices. En el caso de ENEL, con su matriz italiana, y en el caso de CGE, con su matriz china. Por lo tanto, eso también significa algunos tiempos en que ellos tendrían que incurrir, pero, en cualquier caso,

deberíamos tener noticias, como máximo en los próximos diez días.

También se han generado, en los mismos procedimientos con Chilquinta, como comentaba, aquí hay ajustes relativamente acotados que estábamos solicitando a la propuesta de solución entregada a Chilquinta. Diríamos que también creemos que existen las condiciones para poder arribar a un acuerdo que sea beneficioso para los consumidores.

Sin embargo, tuvimos otros casos en los que también, habiendo aperturado el procedimiento voluntario colectivo, las respectivas empresas eléctricas o también algunas cooperativas que prestan estos servicios, no accedieron a someterse al procedimiento. Pues bien, en el caso de Frontel; en el caso de Codiner, que opera en la Región de La Araucanía, y en el caso de Saesa fueron demandadas colectivamente por el Sernac.

En el caso de Frontel, por ejemplo, está recién en la etapa de admisibilidad de la demanda. Fue interpuesta hace varios meses. Estamos en una etapa inicial de la tramitación.

En el caso de Codiner, estamos en la citación obligatoria para una audiencia de conciliación.

En el caso de demandas colectivas, por supuesto, a las empresas les sale más caro asumir esta responsabilidad, porque ante un eventual acuerdo, no es el mismo acuerdo al que llegamos en el caso de un procedimiento voluntario colectivo, sino que la exigencia es mucho mayor.

Hay otras cooperativas, aparte del caso de Saesa, Frontel y Codiner, respecto de las que estamos evaluando cursos de acción. Sabemos que la situación de las cooperativas es distinta de las demás empresas concesionarias y, por lo tanto, eso lo tenemos presente al momento de evaluar ese accionar.

Ahora, solamente a modo complementario, dado el objeto de esta comisión, debo contarles algunas acciones que ha desplegado el Sernac en el ámbito del suministro de agua potable, como servicio básico y esencial.

Tenemos actualmente en curso dos procedimientos, también voluntarios colectivos, con Aguas Andinas y con Nuevosur. No se refieren, por supuesto, a esos eventos que ocurrieron en mayo y agosto. Se refieren a procesos de investigación que ya estaba llevando a cabo el Sernac por cortes y suspensiones injustificadas entre enero de 2022 y diciembre de 2023. Estamos hablando de un número bien considerable de consumidores afectados y ahí también estamos sometiéndonos a ese procedimiento. Ambas empresas están disponibles para avanzar en aquello.

Sin embargo, hemos demandado a otras empresas sanitarias, como Esva y Essbio. Esto ocurrió a principios de 2024, por interrupciones en distintos momentos entre 2021 y 2023, particularmente. Estamos hablando de 1.100.000 consumidores afectados con distintas interrupciones en distintos momentos, y 740.000 consumidores afectados en el caso de Essbio.

Hemos tenido distintas reuniones tanto con la asociación gremial de empresas sanitarias como de empresas en particular, y les hemos manifestado que nuestro foco es la solución de los problemas de cara a las compensaciones a los consumidores. No queremos buscar multas, sino priorizar la solución en favor de los consumidores y estamos a la espera de estas respuestas.

Eso es lo que puedo comentar.

Muchas gracias.

El señor **MULET** (Presidente).- Muchas gracias, director.

Tiene la palabra la diputada Marcela Riquelme.

La señora **RIQUELME** (doña Marcela).- Señor Presidente, junto con saludar al director, quiero expresar una duda respecto de la oportunidad de estas acciones. ¿Son excluyentes unas de otras y son subsidiarias? Por ejemplo, la compensación legal del 25 A entiendo que no excluye el procedimiento voluntario compensatorio.

Las acciones judiciales ¿son excluyentes del procedimiento voluntario colectivo (PVC)? Solicito que nos explique eso respecto de la oportunidad de unas y otras.



Ahora, la compensación legal automática, entiendo que va inmediatamente como un descuento en las cuentas de los usuarios. Eso significaría que, si es en promedio diez veces el valor diario del último estado, suponiendo una cuenta tipo de 60.000 pesos en treinta días, son 2.000 pesos diarios. Si esto fuese diez veces, la compensación, ¿depende del número de horas o depende del número de días? Porque lo estoy calculando con base en el acuerdo del PVC. Aparecía uno por alrededor de 1.800 millones de pesos, que es una buena cifra, pero son más de 395.000 personas que reclaman; o sea, da por persona algo así como 4.000 pesos.

El señor **MULET** (Presidente).- 4.500 pesos.

La señora **RIQUELME** (doña Marcela).- También lo calculó, señor Presidente; son 4.500 pesos por persona.

Entonces, si nos pudiese explicar eso respecto de cómo funcionan las compensaciones y si son excluyentes unas acciones o son subsidiarias unas respecto de otras.

El señor **MULET** (Presidente).- Tiene la palabra el director.

El señor **HERRERA**, don Andrés (director nacional del Sernac).- Señor Presidente, en primer lugar, debo precisar lo siguiente: sobre la compensación directa y automática, todas las compensaciones, todas las indemnizaciones por daño moral, por daño patrimonial o de otra naturaleza también son legales.

Pero esa compensación tuvo por objeto establecer un sistema rápido y eficaz para el cálculo de ese tipo de compensaciones. Ahora bien, para hacer efectiva esa compensación que establece el artículo 25 A de la ley es precisamente necesario establecer o conducir ese mecanismo a través de un procedimiento voluntario colectivo o una demanda colectiva.

Por lo tanto, lo estamos haciendo a través del procedimiento voluntario colectivo, que es un mecanismo más procedimental que permite, sobre la base de un modelo compensatorio que incluye el artículo 25 A, exigirles a las empresas eléctricas que se hagan cargo de esa compensación.

En el fondo, el procedimiento voluntario colectivo es un mecanismo para, y lo mismo sería, en el caso de que el procedimiento voluntario colectivo pudiera fracasar o terminar fallido. En definitiva, eso no excluye la demanda colectiva que podría venir a continuación, por tanto el Sernac, una vez declarado fallido o fracasado el procedimiento, sea por falta de propuesta de la empresa o porque no existe voluntad de ella o porque la propuesta es insuficiente, podría demandar colectivamente.

Debiera ser un mecanismo que opera de manera automática, pero, dado que el artículo 25 A establece que opera esta compensación cuando se produce una suspensión, interrupción o falta de prestación injustificada del servicio, evidentemente, dadas las alegaciones que se han hecho en torno a la concurrencia de caso fortuito o fuerza mayor, eso se discute.

Más allá de ese tema, ya más de interpretación jurídica y fáctica de los hechos, lo cierto es que nos hemos sentado con las distintas empresas a tratar de avanzar en un acuerdo que responda a los principios que están detrás del artículo 25 A y que incorpore otros argumentos.

En síntesis, el artículo 25 A no excluye, por ejemplo, en términos de mecanismos, sea el procedimiento voluntario colectivo o los juicios colectivos posterior, y tampoco excluye otros conceptos indemnizatorios, por ejemplo, el daño moral, el daño patrimonial por concepto de alimentos, etcétera. Eso es una compensación que el legislador estima como base para efectos de operar ágilmente, no obstante que, en los hechos, eso no es tan así.

El señor **MULET** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada Riquelme.

La señora **RIQUELME** (doña Marcela).- Señor Presidente, sobre el mismo punto, algo que a nosotros nos ha tocado ver. Tampoco, por consiguiente, sería excluyente de las compensaciones de la "ley eléctrica", por lo que entiendo. ¿Esto, desde el punto de vista jurídico, es más bien una mediación?

El señor **HERRERA**, don Andrés (director nacional del Sernac).- Señora diputada, por su intermedio, claramente no excluye y, por lo tanto, son procedentes también las compensaciones que establece la legislación sectorial, particularmente, porque, en el caso eléctrico, se establece una compensación más bien por la energía no suministrada, y hay una fórmula de cálculo. Es simplemente por el hecho de no suministrarse ese elemento esencial como es el servicio eléctrico.

En esto, el Sernac se está haciendo cargo de todos los demás perjuicios y daños que se han producido a los clientes con ocasión de estos cortes, que pueden ser daños patrimoniales, extrapatrimoniales, una de cuyas fórmulas es el artículo 25 A que permite una compensación relativamente estándar y básica para todos los consumidores.

El señor **MULET** (Presidente).- Sobre lo mismo, para que quede claro, respecto de la energía no suministrada opera automáticamente la "ley eléctrica", y tiene que restituirse o descontarse la energía no suministrada de acuerdo a la ley sectorial.

Además de eso, tenemos el sistema del Sernac, que puede ser un acuerdo, puede ser el artículo 25 A, el programa voluntario compensatorio (PVC), o el juicio, y eso como acuerdos de carácter colectivos, todos, pero donde algunos clientes se pueden excluir e igual demandar individualmente, que sería como otra instancia que tendrían los clientes para ello. Perfecto. Me quedó claro el sistema.

Ahora, más allá del conocimiento que tiene de la ley, el sistema, hoy día, ¿resguarda adecuadamente los intereses de los consumidores? Como experto le pregunto, porque toda la legislación del Sernac ha sido una evolución paso a paso, muy difícil de aprobar en el Parlamento durante muchos años.

Siempre se dijo que el Sernac era como "un león sin dientes"; se usaba esa metáfora para decir que es un servicio que habla mucho, pero ejecuta poco. Entonces la pregunta va en ese sentido: ¿Los instrumentos que hoy tiene el Sernac son

internacionalmente similares, adecuados para la defensa de los consumidores? El Sernac, ¿sigue siendo "un león sin dientes" o ya tiene algunos dientes y puede, de alguna manera, hacer que les duela un poco a las compañías y que tengan comportamientos más razonables con los consumidores?

¿Habría acuerdo para prorrogar la sesión por cinco minutos?

**Acordado.**

Señor director, tiene la palabra.

El señor **HERRERA**, don Andrés (director nacional del Sernac).- Muchas gracias, Presidente.

Efectivamente la pregunta no es fácil de responder. Como usted bien señaló, esto ha sido una evolución normativa y la alegoría del "león sin dientes" la verdad es que no nos hace honor desde el punto de vista de la institucionalidad, no solo del Sernac, sino que en general respecto de lo que ha sido el avance en materia de protección al consumidor.

Desde el punto de vista de los mecanismos para hacer frente a la afectación de intereses colectivos o difusos de los consumidores, hemos avanzado y mucho. Y en eso, a propósito de estos casos, creo que no solo somos debidamente respetados por las distintas industrias al momento de generar potenciales acuerdos o demandas colectivas, que efectivamente afectan la reputación de las empresas, sino que también somos reconocidos internacionalmente por esos avances que hemos tenido, avances que datan desde el 2005 a la fecha, y nos piden muchos países de la región, incluso, otras experiencias internacionales, cómo hemos avanzado. Sin embargo, ahí todavía, por la evolución que hemos tenido, han surgido otros problemas, que son, por ejemplo, de la instrumentalización que muchas empresas hacen de esos juicios, o las demoras que se hace respecto de aquello. Sin ir más lejos, el caso SCA y lo que pasó con la litigación de casi ocho años en un juicio colectivo, donde la empresa no respondió frente a los consumidores y la judicatura, lamentablemente, creemos, de manera equivocada, le dio la razón.

También tenemos alguna perspectiva del rol tutelar de la protección al consumidor que no ha permeado suficientemente bien en la judicatura civil que ve estos casos. Tenemos distintas otras jurisdicciones, como por ejemplo el Tribunal Defensa de la Libre Competencia, que ve otras demandas colectivas. Hay una cierta dispersión de criterios y una cierta instrumentalización que hacen las empresas también de esta instancia, lo que hace que los resultados no siempre sean los mejores. Pero que hemos avanzado, hemos avanzado.

En el caso de los procedimientos voluntarios colectivos, quizás con algunas reformas, se podría eso también potenciar, porque tenemos, por ejemplo, ahí la asimetría de la información con las empresas. No siempre las empresas nos proveen la información necesaria para tener una cubicación adecuada del problema que estamos enfrentando y las estimaciones compensatorias que tenemos.

Por otro lado, desde el punto de vista de los intereses individuales de los consumidores, hay un proyecto de ley que se está tramitando, que es el proyecto "Sernac te protege", que esperamos nos permita contar con un respaldo transversal, porque ahí sí que tenemos un problema más de retraso normativo en términos de que hay aproximadamente 600.000 reclamos al año, de los cuales un poco menos de la mitad no tiene una respuesta satisfactoria. Los consumidores tienen que ir al juzgado policial local, con las barreras de entrada y los costos que eso significa, pero ahí tenemos un problema, por ejemplo, con la potestad sancionatoria y los mecanismos alternativos de resolución de controversias que, en términos individuales, son importantes y eso se está abordando en el proyecto de ley. Pero yo creo que hemos avanzado y podríamos avanzar un poco más.

El señor **MULET** (Presidente).- Quedan dos minutos, así que aprovecho de hacerle otra pregunta, que tiene que ver con las asociaciones de consumidores. En el país hay hartas y han presentado demandas colectivas interesantes. Conozco casos bien ilustrativos sobre la materia.

Al respecto, la participación de las asociaciones de consumidores, por ejemplo, en los procesos de fijación tarifaria previos, para representar a los consumidores, sobre lo cual también estamos discutiendo en la Comisión de Minería y Energía la participación en la revisión de contratos, se está abriendo una posibilidad que tiene la "ley eléctrica" solo para las generadoras y distribuidoras, para abrírseles también a los consumidores cuando hay cambios macroeconómicos significativos que inciden en los costos, o en los beneficios, mirándolo desde la empresa.

Nuestras organizaciones, en general, ¿tienen las capacidades para asumir esas funciones, participar en los procesos de fijación tarifaria, defendiendo los intereses de los consumidores, por ejemplo, o intervenir en modificaciones de contratos, que es una posibilidad que se está abriendo?

Lo pregunto porque en nuestro país, además del rol del Estado y del Sernac, los consumidores también están representados a través de distintas asociaciones, entre las cuales hay algunas de mucho renombre, como la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus).

Por otra parte, si hay tiempo para responderlo, me gustaría saber si se abusa mucho en los equipos jurídicos. Se lo pregunto por el uso de la demanda colectiva para presentar juicios sin mucha justificación, como muchas veces ocurre, y porque vemos cómo se opta por el desprestigio de las compañías, en circunstancias de que esa institución, que aparentemente ocurre en otros lugares del mundo, al igual que en Chile, se ha ido ampliando: el mal uso de las *class actions* o demandas colectivas.

Son dos preguntas complejas, pero están fundamentadas.

Tiene la palabra el señor Andrés Herrera.

El señor **HERRERA**, don Andrés (director nacional del Sernac).- Señor Presidente, efectivamente, son preguntas complejas; sin embargo, lo que puedo decir desde el rol del Sernac y como director de la entidad es que la participación de la sociedad

civil organizada en la defensa de los derechos de los consumidores es muy importante. El rol del Sernac y del Estado es insustituible, pero también lo es el rol organizado de la sociedad civil en este ámbito.

Ahora bien, a veces, tal como ocurre en el Sernac, se producen asimetrías muy importantes, no solo respecto del conocimiento de un determinado mercado o negocio, del cual se entera principalmente una industria o un proveedor en particular, sino también en cuanto a las competencias y los necesarios conocimientos para abordar el cada vez más complejo funcionamiento de los mercados.

Al respecto, por lo que han optado algunas organizaciones de consumidores, probablemente las más grandes, es por contar con asesorías expertas externas que participan en determinados proyectos. Sin embargo, no estoy seguro de si esa es la mejor solución institucional, ya que puede generar distintos incentivos, que no siempre se alinean con la protección de los consumidores.

Por otra parte, hay otras organizaciones de la sociedad civil que están muy debilitadas debido al fenómeno de la pandemia, la cual también generó una gran atomización. Por lo tanto, es necesario fortalecer estas organizaciones a través de distintos mecanismos, no solo mediante la labor que realiza el Sernac en materia de participación ciudadana, sino también a través de la acción de otros organismos y de los fondos concursables que permitan su adecuado funcionamiento.

Dicho esto, en el caso de las demandas colectivas, creemos que, tal como lo han admitido algunas organizaciones, se requieren ciertos cambios para generar la normativa de protección al consumidor, planteada en el marco del proyecto Sernac Te Protege. No sé si tendrán su cauce por ese lado, ya que excede un poco el ámbito del proyecto. No obstante, el foco, tanto del Sernac como del Ministerio de Economía, es fortalecer las asociaciones.

Ahora bien, en el caso de ciertas demandas colectivas en algunos mercados, infundadas o no, existen mecanismos en la ley que sancionan la temeridad de las acciones. Sin embargo, lo que ha ocurrido es que algunas asociaciones, que no tienen un trabajo territorial ni a nivel ciudadano, toman nombre por parte de ciertos abogados que supuestamente representan a la ciudadanía o son legitimados activos. En estos casos, al enfrentar, por ejemplo, una causa importante, en la cual el Sernac es parte demandante, y en la que otras organizaciones relevantes como Conadecus o la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (Odecu) han comparecido, se suman otras asociaciones de consumidores y se hacen parte solo para percibir costas.

Indudablemente, en eso existe un problema en cuanto al funcionamiento, así como también en el ámbito de los incentivos asociados a las grandes organizaciones de consumidores, especialmente en lo que respecta a la remuneración del trabajo profesional de los abogados, información a la cual el Sernac no tiene acceso.

Con todo, lo importante es que lo que establece la ley es que se deben remunerar adecuadamente los costos en los que han incurrido las asociaciones durante estos procesos, entendiendo, obviamente, que no solo son costos procesales ni corresponden a honorarios profesionales, cuya cuantía no es conocida por el Sernac.

En otras palabras, todo lo relacionado con la participación de las asociaciones de consumidores, siendo nosotros, por cierto, partícipes de un rol cada vez más activo de la sociedad civil, debe ser abordado desde distintas perspectivas porque creemos que, con la evolución que han tenido las acciones colectivas, es crucial que se aborden las distintas problemáticas que he planteado.

Muchas gracias, señor Presidente.

El señor **MULET** (Presidente).- Perfecto, señor Herrera. Agradecemos mucho su participación.



Le vamos a pedir al señor Secretario que coordine las citaciones para la próxima semana, tanto del presidente del Coordinador Eléctrico Nacional como del subsecretario de Energía, ya que eso es parte de lo que habíamos acordado para la siguiente sesión.

Agradecemos nuevamente su exposición, señor director.

Por haber cumplido con su objeto, se levanta la sesión.

*-Se levantó la sesión a las 21:09 horas.*

**CLAUDIO GUZMÁN AHUMADA,**

Redactor

Jefe Taquígrafos de Comisiones.