



COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA ENCARGADA DE REUNIR ANTECEDENTES SOBRE LAS ACTUACIONES DEL GOBIERNO RELACIONADAS CON LA FISCALIZACIÓN, COORDINACIÓN, OPERATIVIDAD Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, ENTRE LOS AÑOS 2024 Y 2025. (CEI 68).

ACTA DE LA SESIÓN 4ª, CELEBRADA EL LUNES 2 DE JUNIO DE 2025, DE 19:35 a 21:09 HORAS.

SUMARIO

Se recibió al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, señor Andrés Herrera Troncoso, y al Presidente de la Asociación de Funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor, ADF-SERNAC, señor Cristian Villagrán Maturana.

- Se abrió la sesión a las 19:35 horas.

I.- PRESIDENCIA

Presidió el titular, diputado Jorge Brito Hasbún.

Actuó como abogada secretaria María Cristina Díaz Fuenzalida, y como abogada ayudante Macarena Correa Vega.

II.- ASISTENCIA

Asistieron los integrantes de la Comisión: diputados y diputadas Yovana Ahumada Palma, Juan Carlos Beltrán Silva, Fernando Bórquez Montecinos, Jorge Brito Hasbún, Cosme Mellado Pino, Benjamín Moreno Bascur, Hugo Rey Martínez y Marcela Riquelme Aliaga. El diputado Jaime Mulet Martínez fue reemplazado por el diputado Hernán Palma Pérez.

En calidad de invitados asistieron el Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), señor Andrés Herrera Troncoso, acompañado de la Subdirectora (S) de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía, señora Francisca Cortés Sánchez; la Subdirectora de Fiscalización, señora Carolina González Venegas; y la Jefa del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen, señora Viviana Azócar Mendoza. Asimismo, concurrió el Presidente de la Asociación de Funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor, ADF-SERNAC, señor Cristian Villagrán Maturana,





junto al Secretario ADF SERNAC, señor Paul David Gerard Laulié Ávalos; y la Directora ADF SERNAC, señora Bárbara Jessica Haschke Beza.

ACUERDOS

Se acordó por la unanimidad de las y los diputados presentes:

1) Oficiar al Ministerio de Energía, con el objeto de que tenga a bien informar el grado de participación en el mercado eléctrico -en relación con la cantidad de clientes- de las empresas que han sido objeto de denuncias ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), correspondientes al período de fiscalización que compete a esta instancia.

2) Oficiar al Director Nacional del SERNAC, con el propósito de que tenga a bien analizar la posibilidad de iniciar un proceso por no atender mediante canales preferentes a las personas electrodependientes, durante el periodo que compete fiscalizar a esta instancia, por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16 del decreto N° 65, de 2021, en relación con los artículos 207-3 y 207-6 del decreto con fuerza ley N° 4/20.018, en atención a que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles informó la presentación de cargos por incumplimiento en atención de llamadas prioritarias para pacientes electrodependientes.

III.- CUENTA¹

Se recibió el siguiente documento:

Nota de la Jefa del Comité Comunista, Federación Regionalista Verde Social, Acción Humanista e Independientes, de fecha 2 de junio, por la que comunica que el diputado Hernán Palma Pérez reemplazará al diputado Jaime Mulet Martínez durante la sesión de hoy. **SE TOMÓ CONOCIMIENTO.**

IV.- ORDEN DEL DÍA

Iniciando el orden del día expuso el **Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), señor Andrés Herrera** apoyado en una presentación².

¹ https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmID=352846&prmTipo=DOCUMENTO_COMISION

² https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmID=352859&prmTipo=DOCUMENTO_COMISION



Manifestó que en el contexto de los cortes de suministro eléctrico entre 2024 y 2025, el SERNAC ha actuado decididamente para proteger los derechos de los consumidores, utilizando herramientas como los procedimientos voluntarios colectivos y demandas judiciales.

Puntualizó que, en el caso del corte de mayo de 2024, que se extendió por cerca de 60 horas, lograron acuerdos con Enel Distribución y Enel Colina por más de 1.850 millones de pesos que beneficiarán a miles de consumidores, y se implementarán automáticamente durante julio, tras ser validados judicialmente. El modelo de compensación aplicado considera tanto la duración del corte como el promedio de consumo del hogar.

Para el corte de agosto, que en algunos sectores alcanzó hasta 360 horas, se logró acuerdos con Enel y Chilquinta, por un total cercano a los 18.000 millones de pesos, beneficiando a cerca de 800.000 personas. Sostuvo que estos acuerdos también fueron validados con efecto *erga omnes* y se implementarán a partir de julio. En el caso de CGE, al fracasar el procedimiento colectivo, se presentó una demanda judicial, aunque recientemente se reactivaron conversaciones para una posible solución extrajudicial.

Comentó que también han presentado demandas colectivas contra Frontel, Codiner y Saesa, tras no llegar a acuerdos, y han desplegado acciones en terreno y con otros organismos para recopilar antecedentes y apoyar a los afectados.

Con relación al megacorte de febrero de 2025, señaló que tras recabar antecedentes de todo el ecosistema eléctrico, presentaron demandas contra las empresas transmisoras Interchile y Transelec, responsables según el informe del Coordinador Eléctrico Nacional, pese a que no descartan nuevas acciones contra otras empresas, según los antecedentes que están recopilando.

Sostuvo que hasta ahora han gestionado más de 13.000 reclamos por el corte de febrero, y más de 70.000 durante los eventos de 2024. Estas acciones han significado más de 20.000 millones de pesos en compensaciones y reflejan una gestión activa y consistente del SERNAC, en defensa de los consumidores frente a eventos que afectaron a millones de hogares.

Consultado sobre las personas electrodependientes, respondió que recibieron 74 reclamos durante el último corte, equivalentes al 0,7% de los dirigidos a distribuidoras. La mayoría fue respondida negativamente por las empresas y fueron derivados a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, que lidera la fiscalización en esa materia.

Acentuó que el SERNAC se ha enfocado en modelos compensatorios colectivos, dada la magnitud de los cortes, lo que limita la respuesta a daños individuales graves. En



estos casos, la ley permite que los afectados hagan reserva de derechos y demanden individualmente, aseveró.

Es más, actualmente evalúan un modelo compensatorio para el megacorte de febrero, considerando las distintas responsabilidades entre empresas transmisoras y distribuidoras, haciendo hincapié que la actuación del Servicio se basa en insumos técnicos, ya que carecen de facultades para sancionar infracciones sectoriales directamente.

El Presidente de la Asociación de Funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor, señor Cristian Villagrán expuso con base a una minuta³.

Señaló que comparece en representación de los funcionarios del SERNAC para expresar la preocupación que les asiste por la crisis de legitimidad que atraviesa la institución, originada por decisiones de su actual dirección, no por fallas operativas.

Tras el apagón del 25 de febrero de 2025, se hizo un llamado público a presentar reclamos; sin embargo, se habría implementado una estrategia interna para evitar derivar estos reclamos a las empresas distribuidoras eléctricas, creando un proveedor ficticio (“apagón”) y desviando los reclamos fuera del sistema oficial. Esta decisión no fue informada ni a la ciudadanía ni a los funcionarios, vulnerando la transparencia, los procedimientos internos y la confianza pública, afirmó.

Lo anterior, afectó datos institucionales clave y comprometió la utilidad de los reclamos para acciones colectivas y estudios. Además, se vincula esta decisión a presuntas órdenes externas, lo que debe ser investigado.

A mayor abundamiento, comentó que no se han iniciado investigaciones internas pese a la gravedad del caso, y algunas jefaturas involucradas accedieron a permisos extensos, en contraste con las restricciones impuestas al resto del personal.

En consecuencia, junto con concluir que lo ocurrido daña la imagen del SERNAC y exige medidas urgentes para resguardar su rol técnico y autónomo; reafirmó el compromiso ético de sus funcionarios que siguen trabajando con integridad por los derechos de los consumidores.

³ https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmID=353116&prmTipo=DOCUMENTO_COMISION



El desarrollo en extenso del debate se encuentra en el archivo de audio digital, según lo dispuesto en el inciso primero del artículo 256 del Reglamento de la Cámara de Diputados y en el acta taquigráfica que se adjunta al final de este documento.

El video de la sesión se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica:

<https://www.camara.cl/prensa/Reproductor.aspx?prmCpeid=4745&prmSesId=8012>

2

Habiéndose cumplido el objeto de la presente sesión, se levantó a las 21:09 horas.

MARÍA CRISTINA DÍAZ FUENZALIDA
Abogada Secretaria de la Comisión

**COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA SOBRE LAS ACTUACIONES DEL
GOBIERNO RELACIONADAS CON LA FISCALIZACIÓN, COORDINACIÓN,
OPERATIVIDAD Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE
DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, ENTRE LOS AÑOS 2024 Y 2025
(CEI 68)**

Sesión 4ª, celebrada en lunes 2 de junio de 2025,
de 19:35 a 21:09 horas.

Preside el diputado señor Jorge Brito.



Asisten las diputadas señoras Yovana Ahumada y Marcela Riquelme, y los diputados señores Juan Carlos Beltrán, Fernando Bórquez, Cosme Mellado, Benjamín Moreno y Hugo Rey.

El diputado Hernán Palma asiste en reemplazo del diputado Jaime Mulet.

Concurre, en calidad de citado, el director nacional del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), señor Andrés Herrera Troncoso, acompañado de la subdirectora subrogante de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía, señora Francisca Cortés Sánchez; de la subdirectora de Fiscalización, señora Carolina González Venegas, y de la jefa del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen, señora Viviana Azócar Mendoza.

Como invitado, el presidente de la Asociación de Funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor (ADF-Sernac), señor Cristian Villagrán Maturana, acompañado del secretario de la ADF Sernac, señor Paul Laulié, y la directora de la ADF Sernac, señora Bárbara Haschke.

TEXTO DEL DEBATE

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

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

El acta de la sesión 2ª se declara aprobada.



El acta de la sesión 3ª queda a disposición de las señoras diputadas y los señores diputados.

La señora Secretaria dará lectura a la Cuenta.

-La señora **DÍAZ**, doña María Cristina (Secretaria), da lectura a la Cuenta.

El señor **BRITO** (Presidente).- Muchas gracias, señora Secretaria.

Ofrezco la palabra sobre la Cuenta.

Ofrezco la palabra.

Ofrezco la palabra sobre puntos varios.

Ofrezco la palabra.

La presente sesión tiene por objeto recibir a quienes tienen el mandato constitucional y legal de resguardar el interés de los consumidores, en este caso al director nacional del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), señor Andrés Herrera Troncoso, quien asiste acompañado de la subdirectora subrogante de Estrategia y Servicios de la Ciudadanía, señora Francisca Cortés Sánchez; de la subdirectora de Fiscalización, señora Carolina González Venegas, y de la jefa del Departamento de Comunicaciones, señora Viviana Azócar Mendoza.

Muy buenas tardes, director, y a todos quienes lo acompañan. Para nosotros es de especial interés saber cómo podemos resguardar el interés del país y de los consumidores en relación con el apagón que se vivió.

Sabemos que el Estado se ha puesto a prueba por la masividad de los clientes que sufrieron la interrupción de su servicio. Por eso lo hemos invitado, para conocer de qué



manera la institucionalidad y la actual normativa les permite responder frente a esta contingencia y cuáles son los procesos que se han iniciado en resguardo del interés de los consumidores, a raíz del apagón recientemente vivido.

Esta comisión ha definido tres problemas de investigación.

Primero, el corte y la interrupción en la transmisión de alta tensión; segundo, la demora en la reposición de la electricidad, y tercero, la interrupción de las telecomunicaciones durante toda la emergencia.

Lo invitamos, entonces, a exponer respecto de esos tres problemas de investigación, que son de competencia de la comisión, y luego, los integrantes de la comisión plantearán sus observaciones, comentarios o dudas.

Nos acompañan también los representantes de la Asociación de Funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor, quienes solicitaron venir a exponer ante la comisión y para ello prepararon una presentación.

Tiene la palabra el señor Andrés Herrera Troncoso, director nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

El señor **HERRERA** (director nacional del Servicio Nacional del Consumidor).- Señor Presidente, muchas gracias por la invitación. Si me permite, voy a proyectar mi presentación.

Considerando la amplitud del objeto de la comisión, que tiene que ver fundamentalmente con distintos aspectos de los servicios de distribución eléctrica entre los años 2024 y 2025, hemos preparado una presentación que abarca todo ese período, sin perjuicio de lo cual voy a poner especial foco



en el apagón ocurrido en febrero de este año y todos los efectos producidos.

Lo primero que quiero señalar guarda relación con la institucionalidad en materia de protección al consumidor y particularmente con el rol que le cabe al Sernac.

En cuanto a las atribuciones que tiene el servicio, fundamentalmente está el velar por el cumplimiento de las disposiciones legales, no solo respecto de la ley del consumidor, sino que de toda otra norma que diga relación con la protección de los derechos de los consumidores, que tenga ese estándar desde el punto de vista de la potencial intervención del Sernac. Cabe señalar que el servicio, obviamente, también cumple otras funciones relacionadas con la entrega de información, educación y difusión de los derechos y deberes de los consumidores.

Asimismo, cabe señalar que las atribuciones que detenta el Sernac están fortalecidas no solo por la ley N°21.081 del año 2018, también tenemos la llamada "Ley Pro Consumidor" del año 2021, que dispone las facultades fiscalizadora e interpretativa, con un alcance fundamentalmente orientado a los propios funcionarios, por supuesto de la gestión de reclamos y consultas de los consumidores, y tiene un rol muy importante respecto del ámbito de la afectación del interés colectivo difuso de los consumidores a través de los mecanismos que tiene la institucionalidad vigente, que son, por una parte, los procedimientos voluntarios colectivos, que no es sino la institucionalización de lo que eran las mediaciones colectivas, anteriormente conocidas, y los



juicios colectivos, que son aquellos en que se demanda ante los tribunales de justicia todo lo que tiene que ver con la responsabilidad infraccional y patrimonial de los proveedores ante incumplimientos de la ley del consumidor y otras normas.

También es relevante decir que todas estas tareas de intervención en los distintos mercados, donde uno de ellos es el mercado eléctrico, las hacemos con una dotación relativamente acotada y con recursos que también estimamos, en algunas ocasiones, insuficientes para desplegarlos...

El señor **BRITO** (Presidente).- Se acopla su audio. No sé si puede regular el volumen del micrófono.

El señor **HERRERA** (director nacional del Servicio Nacional del Consumidor).- Señor Presidente, como decía, trabajamos con un presupuesto acotado. Actualmente somos 389 funcionarios, con una dotación aprobada de 420 funcionarios en todo Chile. Desde ese punto de vista, tenemos presencia en las 16 regiones del país. Tramitamos más de 680.000 reclamos en el año y más de 287.000 consultas de los consumidores, sin considerar otras plataformas que tenemos disponibles.

Por ejemplo, la plataforma No Molestar tiene más de un millón de consultas al año, desde el punto de vista de las denominadas llamadas *Spam*, además de 30.000 proveedores registrados. Ahí, el modelo de atención está orientado a un consumidor individual respecto de un proveedor en particular y las facultades del servicio, por supuesto, son amplias respecto de todos los mercados y sectores económicos.

Es muy importante señalar que en el caso del mercado eléctrico este es esencial y altamente regulado;



sectorialmente, a través de la Ley General de Servicios Eléctricos (LGSE), pero también mediante normas complementarias, con un conjunto de órganos que tiene competencias en la materia, organismos técnicos que definen políticas y otros que ejecutan esas políticas, y al mismo tiempo hacen valer la responsabilidad. Así, el rol del Servicio Nacional del Consumidor es fundamentalmente complementario a este ecosistema, en materia eléctrica.

Cabe señalar también que este rol complementario del Sernac es fundamental en los casos de leyes especiales como estas, no solo en las materias que no estén expresamente reguladas, sino que principalmente para hacer valer la responsabilidad de las empresas, los proveedores, cuando se afecta un interés difuso o colectivo, como puede ser el caso de un masivo corte; el Sernac actúa *ex post*, a través de los mecanismos institucionales, que tienen que ver con la solicitud de indemnizaciones y compensaciones.

Desde el punto de vista de la fiscalización propiamente tal de este mercado y la sanción, la responsabilidad infraccional en materia técnica sectorial, evidentemente, queda sujeta a la supervisión y tuición de las instituciones especializadas, fundamentalmente de la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC). Aunque la intervención del Sernac es complementaria, subsidiaria, también puede hacer valer la responsabilidad infraccional en la ley del consumidor respecto de esas hipótesis.

Ahora bien, desde ese punto de vista, el Sernac actúa en este mercado, así como en otros mercados regulados,



fundamentalmente con antecedentes técnicos de diversas fuentes, fundamentalmente con los informes de organismos sectoriales, como la propia superintendencia, por ejemplo, a través de los procedimientos de cargo o infraccionales, pero también, en este caso, por el informe de estudio de falla que emitió el coordinador Eléctrico Nacional (CEN) en marzo de este año y que nos permitió accionar, como vamos a ver, respecto de este evento en particular.

También tenemos los reclamos de los consumidores, un insumo muy importante respecto de las acciones que realiza el Sernac. Igualmente, contamos con la información que nos entregan los propios proveedores en el marco de requerimientos de información.

Ante una situación de corte, de interrupción de suministro masiva u otras situaciones que se pueden dar en materia eléctrica, actuamos a través del monitoreo permanente de lo que va ocurriendo. Así, desplegamos la actuación del Sernac a nivel nacional para recabar fundamentalmente los reclamos de los consumidores, hacemos requerimientos de información a las empresas y sobre la base de todos estos antecedentes, lo que hacemos es una evaluación técnico-jurídica, para determinar el grado de afectación de los consumidores. Eso nos permite tomar acciones, lo que, en definitiva, se traduce en el accionar del Sernac.

En este caso concreto, quisiera referirme a que todo el trabajo que desarrolla el Sernac desde el punto de vista compensatorio o indemnizatorio responde a modelos técnicos elaborados por los distintos equipos responsables. Por



ejemplo, a partir de los eventos ocurridos en agosto y mayo del año 2024, diseñamos modelos compensatorios que tienen por objeto, obviamente, dar cuenta del cumplimiento de la compensación del artículo 25A de la ley, que establece una compensación legal, que tuvo la pretensión de ser automática, en favor de los consumidores, pero también otras compensaciones de tipo extrapatrimonial, como el daño moral, por ejemplo. Todo ese conjunto de compensaciones estuvo considerado, por ejemplo, en el modelo compensatorio que aplicamos en los eventos ocurridos en mayo y agosto del año pasado.

Como le comentaba, señor Presidente, nosotros tenemos dos mecanismos fundamentales que son los que se traducen en la acción de protección del servicio en los casos masivos, colectivos, como este, que son los procedimientos voluntarios colectivos, los cuales tienen una regulación específica en la ley y tienen por objeto buscar una solución rápida, expedita y completa en favor de los consumidores cuando se afectan estos intereses.

Hay un conjunto de principios y trámites que cumplir una vez que se celebra el acuerdo con la empresa. En definitiva, esto, en virtud de un acuerdo con un proveedor, que está dispuesto voluntariamente a someterse a este procedimiento, permite lograr indemnizaciones rápidas y que lleguen de manera automática a los consumidores.

Por otro lado, tenemos las demandas colectivas que, en definitiva, son acciones judiciales que se traducen en tramitaciones ante los tribunales ordinarios de justicia y



ante los tribunales especiales, que permiten, en el fondo, demandar tanto indemnizaciones patrimoniales como extrapatrimoniales y multas. Estos son los mecanismos que tenemos.

En este caso, señor Presidente, voy a tratar de resumir nuestra actuación respecto de los cortes de suministro de los meses de mayo y agosto del año pasado. Me centraré también en el apagón de febrero de este año.

Sabemos que, en el caso de los cortes, tanto de mayo como de agosto, estos afectaron de manera muy importante la zona centro-sur del país, en algunos casos por cerca de sesenta horas, como fue en el corte de mayo, y en el de agosto llegaron, incluso, hasta 15 días, que equivalen a 360 horas en que se vieron afectados ciertos sectores de la población, particularmente, en Santiago.

¿Qué hicimos? Este es solamente un mapeo general de los reclamos que recibimos, comparativamente el año 2023 y el 2024, respecto de estos dos eventos relevantes. Por ejemplo, solamente en el año 2024, en todas las zonas afectadas, recibimos casi 75.000 reclamos, que corresponden fundamentalmente a estos eventos, comparativamente con los 13.800 reclamos que recibimos el año 2023, por algunos cortes que se produjeron. Ahí tenemos números muy considerables que, incluso, fueron propiciados por el Sernac, desplegándose, en distintas comunas de Santiago para recabar los reclamos de los consumidores. Todos estos reclamos han sido debidamente gestionados y derivados a las empresas responsables, tratándose de cortes cuya identificación de las empresas



responsables era clara, eran compañías distribuidoras del sector eléctrico.

Por otro lado, desde el punto de vista de la distribución de las empresas, de los reclamos, tenemos una gran participación de Enel, sobre todo en el año 2024, con casi 56.000 reclamos; CGE con 15.000 y, luego, menores participaciones de otras empresas. En la mayoría de estas empresas, como voy a precisar después, hay acciones del Sernac, en cada una de ellas.

El señor **BRITO** (Presidente).- Permítame interrumpirlo, director.

Tiene la palabra el diputado Hugo Rey.

El señor **REY**.- Señor Presidente, es sobre la lámina anterior de la presentación.

Tener el 63 por ciento de los reclamos y representar el 99 por ciento de la distribución, es distinto a tener el 50 por ciento y el 60 por ciento y fracción.

Me pregunto, entonces, qué porcentaje tienen las empresas de distribución. Podríamos pedir antecedentes respecto del porcentaje de participación y después podríamos complementar eso con esta lámina, que me parece muy interesante. Justo lo estaba comentando y apareció. Efectivamente, esto nos va a decir mucho, y si lo complementamos con los datos del porcentaje de clientes efectivos en la distribución nacional, podría aclararnos bastante el panorama.

Gracias.

El señor **BRITO** (Presidente).- Vamos a solicitar esa información al Ministerio de Energía para saber cuál es



porcentaje de participación, y así conocer el peso relativo de cada una de las empresas sobre las cuales se han denunciado incumplimientos ante el Sernac.

¿Habría acuerdo?

Acordado.

Tiene la palabra, director.

El señor **HERRERA** (director nacional del Servicio Nacional del Consumidor).- Señor Presidente, en primer lugar, en cuanto a la interrupción del suministro de mayo del año 2024, que tuvo una duración de cerca de sesenta horas, nosotros hemos sido decididos en nuestro actuar, respecto de las acciones a desplegar y, a través de los procedimientos voluntarios colectivos, tanto con Enel Distribución como con Enel Colina, que fueron las empresas fundamentalmente responsables de ese corte, logramos acuerdos a través del mecanismo de procedimientos voluntarios colectivos, con términos favorables. Estamos hablando de soluciones de sobre los 1.850 millones de pesos. Y, en ambos casos, estamos ya en proceso de implementación de los acuerdos, que van a ser procesos de implementación automáticos en favor de los consumidores. Y lo estamos haciendo ahora, más allá de haber alcanzado el término favorable hacia finales de octubre, porque hubo que pasar estos acuerdos a través de la justicia, con una aprobación de esa parte, cuestión que demoró en algunos casos.

Por otro lado, había que disponer de un plazo de 30 días para que los consumidores pudieran hacer reserva de derechos. Es decir, estamos dentro de los plazos establecidos y se va a



comenzar a pagar en el mes de julio. O sea, a partir del 1 de julio y el 31 de julio. Estos abonos van a superar los 1.850 millones de pesos, respecto del corte de mayo, por sesenta horas. Ahí, hay dos procedimientos voluntarios.

Y en el caso de los cortes de agosto...

El señor **BRITO** (Presidente).- Sobre el punto. Eso no es para todos por igual. Es 1.800.000 del monto total de la propuesta de solución, dividido en las 395.000 personas consumidoras y es para todos igual. Por ejemplo, ahí deberían ser como 4.500 pesos, ¿o algunos reciben 20.000 y otros reciben 1.000 pesos?

El señor **HERRERA** (director nacional del Servicio Nacional del Consumidor).- Señor Presidente, el modelo compensatorio que fue aprobado y que, en definitiva, sustenta esta propuesta de solución distingue entre los tramos de afectación de los consumidores, desde la hora de afectación hasta las sesenta horas y en todo eso se cruzan dos factores. El tramo de afectación y, por otro lado, la cuenta promedio de esa familia en el mes inmediatamente anterior.

Entonces, dependiendo de la cuenta promedio y del grado de afectación es la solución que se ofrece a cada consumidor. Es proporcional conforme a eso. Y todos los modelos compensatorios que construimos a partir de eso tienen que ver con dichos énfasis.

Si la comisión o usted, señor Presidente, lo requiere, podemos referirnos a cuál es el modelo en este caso concreto.

(El Presidente habla fuera de micrófono)

[...]



En el caso del corte de agosto, que pudo tener una duración en algunos casos de 360 horas, es decir, casi 15 días de afectación, iniciamos procedimientos voluntarios colectivos, tanto con Enel Distribución como con Enel Colina, que forman parte del mismo grupo empresarial, y lo hicimos con CGE fundamentalmente y las demás empresas.

En cuanto a Enel Distribución y Enel Colina, logramos acuerdos que, sumados ambos, superan o llegan a los casi 18.000 millones de pesos en acuerdos que benefician a casi 800.000 personas. Estamos hablando de clientes y, por lo tanto, si uno multiplica eso por cuatro integrantes de cada familia, podríamos estar hablando de casi tres o cuatro millones de personas beneficiarias de esta solución y estos acuerdos responden al mismo modelo compensatorio que comentaba antes.

Estos acuerdos fueron sometidos también a la justicia y esta les otorgó el denominado efecto *erga omnes* que significa que se va a producir su efecto respecto de todos los consumidores afectados.

Hay que tener muy claro que este acuerdo beneficia a casi 800.000 personas, y como veremos a continuación, hemos recibido un número bastante más bajo de reclamos, alrededor de 60.000.

Acá, la acción del Sernac se extendió incluso respecto de aquellas personas que no reclamaron. Ese es el sentido de estas acciones colectivas, es decir, benefician a los consumidores, independientemente de que reclamen o no ante las plataformas del Sernac. Y, en este caso, se deberían



hacer las últimas publicaciones, conforme a los trámites legales, el 8 de junio, y a partir de entonces habría un plazo de 30 días para eventuales reservas. Transcurrido dicho plazo, es decir, más o menos en julio, debería comenzar la implementación automática de estos descuentos, que se harían directamente en las cuentas de los consumidores, sin que los consumidores tengan que realizar ninguna gestión.

Además, señor Presidente, dado que no logramos, por ejemplo, ciertos acuerdos con otras empresas, particularmente con CGE, hemos debido demandar a CGE ante los tribunales de justicia, pero también alcanzamos un acuerdo en el marco de un procedimiento voluntario colectivo con Chilquinta, que dispuso una solución de 317 millones de pesos, también sobre la base de un modelo compensatorio, beneficiando a cerca de 90.000 personas, y teniendo en cuenta también las acciones que Chilquinta realizó ante la SEC, para entender que había algunos cortes que, a juicio de la propia superintendencia, respondían a "caso fortuito o fuerza mayor". En cualquier caso, hubo una coordinación previa. Ese monto y número de afectados y beneficiarios también responde a esos criterios de coordinación con la superintendencia. En este caso, los procesos de implementación están en curso y deberían comenzar este mes. Es decir, en los casos de los cortes de mayo de 2024 y agosto de 2024, estamos con, a lo menos, cinco procedimientos voluntarios colectivos, cuya implementación se estaría cursando.

Según comenté, en el caso de la Compañía General de Electricidad (CGE), después de haber fracasado el



procedimiento voluntario colectivo, y no habiendo nosotros alcanzado el modelo compensatorio, ya que la empresa no accedió a ello, nosotros demandamos a la empresa, cuya causa está radicada en el Noveno Juzgado Civil de Santiago, con resoluciones pendientes.

El señor **BRITO** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Benjamín Moreno.

El señor **MORENO**.- Señor director, por su intermedio, señor Presidente, ¿cuánto tiempo creen que tomará la demanda?

El señor **BRITO** (Presidente).- Tiene la palabra, director.

El señor **HERRERA** (director nacional del Servicio Nacional del Consumidor).- Señor Presidente, si esperáramos una sentencia definitiva de término, podríamos estar tramitando esta demanda durante cinco, seis o siete años.

Sin embargo, después de haber terminado desfavorablemente el procedimiento voluntario colectivo y haber demandado a la empresa, tuvimos una reunión con los representantes chinos de la empresa CGE, de la matriz china, quienes manifestaron su disposición a avanzar en una solución en ese ámbito.

El señor **BRITO** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Benjamín Moreno.

El señor **MORENO**.- Director, por su intermedio, señor Presidente, ¿qué argumento les dan desde CGE para no acceder al acuerdo compensatorio?

El señor **BRITO** (Presidente).- Tiene la palabra, director.

El señor **HERRERA** (director nacional del Servicio Nacional del Consumidor).- Diputado Moreno, por su intermedio, señor Presidente, lo que ocurrió fundamentalmente fue que la



empresa estimaba que no debía haber una solución universal que favoreciera a todos los consumidores, porque ellos invocaban que la normativa eléctrica les da una especie de plazo, de holgura, respecto de las interrupciones que puedan ocurrir, que incluso puede ser de hasta nueve horas en un tiempo determinado. Entonces, descontaban un determinado período de horas. Lo planteábamos...

(Una diputada interviene fuera de micrófono)

[...]

Nosotros pedíamos, desde una hora de corte hasta el máximo, un modelo que fuera proporcional a los tramos. Finalmente, terminamos demandando sobre esa base, de la negativa del término fracasado. Pero, hace poco, recibimos a la empresa, cuyos representantes están disponibles para llegar a un arreglo, que evidentemente deberá tener un estándar superior a aquel que nosotros acordamos con las demás empresas.

El señor **BRITO** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Cosme Mellado.

El señor **MELLADO** (don Cosme).- Director, por su intermedio, señor Presidente, la CGE ha entregado copia de las denuncias en la nómina que usted expuso en las láminas anteriores, donde aparecía la cantidad de personas afectadas por región. ¿Es posible contar con esa información y, a lo mejor, con un poco más de detalle respecto de lo que la CGE tiene pendiente?

Gracias.

El señor **BRITO** (Presidente).- Perdón.



Vamos a suspender la sesión para ir a votar a la Sala. Una vez que concluya, reanudaremos esta sesión.

Se suspende la sesión.

-Transcurrido el tiempo de suspensión:

El señor **BRITO** (Presidente).- Continúa la sesión.

En nombre de la comisión, agradezco al equipo del canal.

Tiene la palabra el señor Andrés Herrera, para que pueda retomar su presentación.

El señor **HERRERA** (director nacional del Servicio Nacional del Consumidor).- Señor Presidente, retomando la presentación, me estaba refiriendo a las consecuencias y al accionar del servicio en relación con los cortes de suministro de energía eléctrica de agosto de 2024, en que, aparte de los procedimientos voluntarios colectivos y acuerdos que se alcanzaron con ENEL y ENEL Colina, también se llegó a un consenso con Chilquinta, que implicó un beneficio para casi 90.000 consumidores de la Región de Valparaíso, y se interpuso la demanda colectiva a la que me referí, en contra de la Compañía General de Electricidad S.A. (CGE), la que se encuentra en un estado de tramitación inicial respecto de un incidente de incompetencia que ha planteado la empresa. Sin perjuicio de ello, la empresa se ha acercado, como comenté, con la intención de resolver esto, pero estamos a la espera de la presentación de la propuesta de solución de la misma empresa.



No obstante, no solo esas empresas han sido objeto de acciones por parte del servicio; también hemos deducido demandas, luego de procedimientos que han sido declarados fallidos, en contra de Frontel y de Codiner, esta última tiene su zona de servicio en La Araucanía, y en ambos casos se trató de acciones colectivas que están un poco más avanzadas en su tramitación.

Por último, luego de haber explorado el procedimiento voluntario colectivo, dedujimos una demanda en contra de la Sociedad Austral de Electricidad S.A. (Saesa) en las regiones de Los Ríos y Los Lagos, respecto de la cual también estamos a la espera de que la empresa comparezca a una audiencia de conciliación en el juicio y eventualmente pueda haber algún tipo de propuesta de solución.

En síntesis, en aquellos casos, particularmente de los cortes derivados de la interrupción del servicio en agosto de 2024, hemos alcanzado acuerdos significativos con empresas relevantes, como Enel y Chilquinta, y, en otros casos, hemos demandado colectivamente a las empresas que también han tenido responsabilidad en estos cortes.

En la presente lámina pueden ver la síntesis de las cifras de 2024 respecto de los cortes: nueve procedimientos voluntarios colectivos, algunos de ellos fallidos, más de 20.000 millones de pesos en compensaciones pactadas. El aporte de valor en este tipo de compensación, incluso supera el presupuesto asignado para el servicio.

También tenemos juicios colectivos en tramitación y un despliegue que realizamos con ocasión de estos cortes, no



solo a través de los reclamos de los consumidores, sino también vía requerimientos de información y coordinaciones con las distintas municipalidades, sobre esta materia.

Es importante señalar que nosotros celebramos un acuerdo con el Instituto de Previsión Social (IPS) para recabar información sobre los reclamos de los consumidores, aparte de que nuestras funcionarias y nuestros funcionarios también salieron a terreno, fundamentalmente dentro de la Región Metropolitana y, en algunos casos, en regiones, para recabar información de los propios consumidores.

Respecto del megacorte de febrero de este año, nosotros estábamos, por supuesto, ya determinados por los cortes que habían ocurrido en agosto y mayo del año pasado.

Como primera medida, luego del corte de suministro del 25 de febrero de este año, no solo se hizo un llamado general a los consumidores a presentar sus reclamos, sino que también hicimos distintos requerimientos de información a empresas generadoras, transmisoras y distribuidoras, todo el ecosistema de prestación de servicios en materia eléctrica, información que requerimos entre los días 26 a 28 de febrero, fundamentalmente, porque la información preliminar que emanaba en esos días daba cuenta de una falla a nivel de transmisión, pero no teníamos completa seguridad respecto de quiénes podían tener otros compromisos de responsabilidad en el origen de la falla, en el plan de recuperación y en la propagación de la falla. Era una situación que estaba en evolución, razón por la cual la primera etapa de este accionar del Sernac tuvo que ver con recabar información para



los efectos de determinar y cuantificar el alcance de la situación. Por eso, hicimos un llamado a hacer los reclamos y, por otro lado, hicimos requerimientos de información a las empresas.

Acto seguido, lo que hicimos, en la lógica que usted planteaba, Presidente, fue oficiar a otras empresas, entre ellas las del sector sanitario, de telecomunicaciones, de transporte aéreo, de transporte terrestre y de transporte ferroviario. Es decir, despachamos casi cuarenta oficios de requerimiento de información sobre cómo se habían comportado estos servicios respecto de la interrupción del servicio eléctrico.

Pero no solo eso, porque, desde el punto de vista de las acciones, y luego del estudio de análisis de falla que evacuó el Coordinador Eléctrico Nacional, el 19 de marzo de este año, dedujimos, el 21 de marzo, demandas colectivas en contra de dos empresas transmisoras: Interchile y Transelec.

Estas acciones son muy importantes porque ambas empresas son proveedoras -en la lógica de la ley del consumidor, no obstante estar aguas arriba respecto de la relación con el consumidor final-, pero, al mismo tiempo, lo que estamos haciendo es hacer efectiva la responsabilidad por la afectación del interés difuso de los consumidores; es decir, no hay un vínculo contractual directo, pero igualmente son responsables y, al mismo tiempo, los consumidores pagan un precio o tarifa por ese servicio que, finalmente, le prestan las distribuidoras.



Por lo tanto, a nuestro juicio, creemos que tenemos claramente un caso de responsabilidad extracontractual de estas empresas, basada en el informe del Coordinador Eléctrico Nacional que estableció que el origen de la falla se debió fundamentalmente a una actuación no autorizada de Interchile y, por otro lado, problemas en la propagación por parte de Transelec.

Esas son las primeras acciones; sin embargo, el Sernac no descarta, por supuesto, deducir demandas colectivas en contra de empresas, ni generadoras ni distribuidoras, toda vez que estamos a la espera de mayores antecedentes que permitan establecer con claridad cuál es el grado de responsabilidad que han podido tener en la propagación de la falla y en la recuperación del servicio de manera oportuna.

Señor Presidente, quiero referirme también a la gestión de reclamos del Sernac a propósito del megacorte de febrero de 2025. Como comentaba, hay que hacer presente que los reclamos constituyen un insumo por parte del Sernac, para efectos de tomar acciones de protección que favorezcan a los consumidores, sin perjuicio de lo que es nuestra oferta pública de gestionar y tramitar todos los reclamos.

En los casos colectivos, como estos, lo que sirve es dimensionar y cuantificar la afectación de los consumidores. Tanto es así, que el universo de los reclamos que hemos recibido, en este caso, es de 13.587. Evidentemente, es una porción bastante baja comparativamente con el universo de millones de personas que se vieron afectadas por el corte. Lo



que nos sirve en estos reclamos es, fundamentalmente, cuantificar el alcance y ver los tipos de afectación.

Lo que podemos decir con certidumbre es que, de ese total de reclamos, 13.304 están completamente gestionados y derivados a empresas transmisoras, y particularmente a distribuidoras. Un porcentaje de esos casos también fue derivado a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles porque tenían que ver con daños en artefactos y productos eléctricos. Hay algunos que no han sido respondidos por parte de las empresas -número relativamente acotado-, y otros que están en proceso de respuesta. Pero, en general, el total de reclamos ha sido debidamente gestionado y derivado a las empresas. En algunos casos hemos tenido respuestas negativas y en otros, positivas, pero lo importante es que este tipo de afectación se va a resolver fundamentalmente a través de los mecanismos colectivos de los cuales dispone el Sernac, ya sea a través de las correspondientes demandas colectivas o, eventualmente, de procedimientos voluntarios colectivos.

Desde el punto de vista de los reclamos en contra de las eléctricas en particular, porque ese universo que señalaba era en contra de todas las empresas, 10.212 fueron en contra de empresas eléctricas, particularmente distribuidoras, de los cuales 5.455 han sido gestionados y con respuestas; 283 se encuentran en proceso y 291 no han sido respondidos por la empresa. Sin embargo, la mayoría de estos reclamos han sido gestionados conforme a los propósitos del servicio.

Por otro lado, como dije, otro porcentaje fue derivado a la superintendencia por referirse exclusivamente a daños en



artefactos, conforme al acuerdo de colaboración que tenemos con esa empresa. En otras palabras, los 10.212 casos que recibimos con ocasión de las eléctricas, al corte del 31 de marzo, ha sido debidamente gestionado por el servicio.

En síntesis, creemos que el Sernac, con la evolución y actuación en los cortes e interrupciones del servicio eléctrico, tanto en el año 2024 como en febrero de 2025, ha reaccionado conforme a un patrón de conducta que estimamos consistente con todos los reclamos, que son cerca de 70.000, recibidos el año 2024 respecto de los cortes de mayo y agosto. Y los 13.000 reclamos que recibimos el año 2025, por este megacorte, han sido íntegramente gestionados y derivados a las empresas, y en la mayoría de los casos ha habido respuesta; en algunos casos no, pero hemos cumplido con la promesa de derivar y tramitar esos reclamos.

También hemos puesto a disposición de los consumidores distintas plataformas para que puedan reclamar, y hemos hecho uso de los convenios de colaboración, particularmente con la superintendencia. Además, creemos que el actuar del servicio se traduce fundamentalmente, por supuesto, en hechos concretos, y estos han sido los procedimientos voluntarios colectivos, las acciones colectivas, particularmente en contra de transmisoras respecto del megacorte que se produjo en febrero. Eso no significa descartar ninguna acción futura del Sernac, simplemente estamos esperando disponer de los antecedentes técnicos necesarios para iniciar acciones responsables y con fundamento técnico en relación con la responsabilidad de estas empresas.



Muchas gracias, Presidente.

Quedo atento a cualquier duda que quieran plantear.

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

Tiene la palabra, el diputado Hernán Palma.

El señor **PALMA**.- Señor Presidente, por su intermedio, quiero saludar a la comisión y a nuestros invitados.

Desde hace bastante tiempo, particularmente desde la actual legislatura, he tenido, además por mi condición de médico, una preocupación constante por las personas electrodependientes.

Hay miles de personas en nuestro país que son electrodependientes; de hecho, hay un proyecto cuyo debate se retoma mañana en la Comisión de Salud, que es de mi autoría, para optimizar la ley N° 21.304, que adolece de algunos aspectos que, a nuestro entender, hay que mejorar.

Sabemos que los cortes que hubo en agosto del año pasado, que no fueron por vientos huracanados, sino por vientos de poco más de 100 kilómetros por hora, lograron botar el tendido eléctrico, lo que costó la vida de cuatro personas en la comuna de Macul. Ha habido cortes repetitivos y, lamentablemente, las compañías no siempre responden.

Nosotros tuvimos que escuchar -le comento, por su intermedio, al representante del Sernac- un comentario bastante inhumano, diría yo, por parte del presidente de Enel en Chile, quien, en su oportunidad, manifestó: "De qué se quejan tanto si en San Francisco -estamos hablando de Estados Unidos-, a veces, hay cortes de dos semanas y nadie se muere ni se queja.".



Este es un tema grave y no se trata solo de que una persona eventualmente se pueda morir; es más, hay personas que se están muriendo debido por su condición, quienes tienen patologías crónicas irreversibles. Por lo tanto, existe, por parte de algunas empresas eléctricas, un nivel de inhumanidad que es preocupante.

A ratos, uno escucha testimonios que dan cuenta de personas que se sienten muertas en vida. No sé si alguien sabe lo que es estar permanentemente en una situación de riesgo vital que se agudiza cuando se corta la energía eléctrica. Sabemos que esto tiene bastantes variables, porque los postes del tendido eléctrico no solo son ocupados por las empresas de telecomunicaciones. Tenemos la "ley Chao Cables" durmiendo en el Congreso, porque no hay reglamento para poder implementarla, tenemos problemas con la poda de los árboles y hay alcaldes que, a veces, por desconocimiento, plantan especies arbóreas que, al crecer, sus raíces van dañando los terrenos.

Por tanto, estamos muy al debe en esta materia y mi preocupación constante son las personas electrodependientes. Se estima que hay 24.000 pacientes electrodependientes en nuestro país y que la tasa va aumentando año a año en forma exponencial, sobre todo ahora, cuando la pirámide epidemiológica en nuestro país se ha invertido. Hoy, tenemos un comportamiento epidemiológico similar al de los países desarrollados, una población envejecida, con muchas patologías crónicas, con patologías invalidantes, etcétera.



Entonces, más que preguntar, quiero hacer hincapié en esta reflexión.

Personalmente, me he comunicado varias veces con la Compañía General de Electricidad S.A. por reclamos y, afortunadamente, por lo menos en el distrito que represento, esta ha tenido un buen comportamiento. Nos informan sobre el plan de invierno, el plan de verano y la campaña de primavera "Volantín Seguro", es decir, siempre están preocupados de atender a la comunidad, pero no sé cómo será en otras empresas. Hay gente que se queja de que cuando llama no le contestan el teléfono. Tengo información, que puedo aportar en algún minuto, de gente que llamó hasta 70 veces.

Las empresas eléctricas, primero, entregan generadores en malas condiciones, y segundo, los entregan sin combustible. Conozco el caso de un padre de gemelos univitelinos de 15 años, a quien le llevaron un litro de combustible. ¿Sabe usted cuánto le dura esa cantidad de combustible, señor Presidente? 20 minutos y, ojo, que las empresas que proveen combustible, cuando no hay luz eléctrica, tampoco funcionan. Entonces, ¿qué hace un padre frente a esa situación? Porque, además, como esas empresas tienen cortes programados, tienen un *pool* de generadores que van haciendo rotar. Si esta semana le toca a tal sector, hacia allá se van, lo que genera un verdadero drama.

Por su intermedio, señor Presidente, quiero informar esto a las autoridades del Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) que nos acompañan, porque es algo grave y me imagino que esta



comisión especial investigadora ya lo tomó en consideración en sesiones anteriores.

También quiero preguntar qué se hace frente a esta indolencia, a este comportamiento indolente de las compañías que no responden a los continuos reclamos, a las llamadas, mientras la gente se está muriendo. Esa es mi pregunta.

Agradezco que me haya permitido hacer esta reflexión.

El señor **BRITO** (Presidente).- Muchas gracias, diputado Palma.

Solicito al director del Sernac tomar nota, para luego hacer referencia a los temas planteados.

Tiene la palabra el diputado Benjamín Moreno.

El señor **MORENO**.- Señor Presidente, tengo una duda, dado que en el sistema el contacto del cliente siempre es con la distribuidora, ¿cómo actúa el Sernac en caso de fallas, por ejemplo, como la que se acreditó o se autodenunció desde la empresa Transelec S.A. respecto del apagón? ¿Cuáles son los mecanismos que tiene el Sernac para fiscalizar la cadena de transmisión y la cadena de generación, en caso de tener fallas allí?

Gracias.

El señor **BRITO** (Presidente).- Muchas gracias, diputado Moreno.

Tiene la palabra la diputada Yovana Ahumada.

La señora **AHUMADA** (doña Yovana).- Señor Presidente, hay varias cosas y cuestiones que se han planteado, que también vimos en la Comisión de Minería y Energía.



Cuando se habló, a propósito de una de las láminas presentadas, de las transmisoras, generadoras y distribuidoras, hicimos saber que esto era una cadena y que uno no puede desentenderse del otro. Es decir, quien transmite la energía no puede decir: no entregué energía, porque el que genera la energía no llegó. Tiene que haber responsabilidades de todos los entes que están articulados en esta cadena, pero dada la situación en particular, lo que ocurrió, quiero ir al origen de este llamado al Sernac y saber cuál es la posición del Sernac ante esta situación. Lo pregunto más bien por las personas que se tuvieron que hacer cargo de esta avalancha de llamadas y reclamos. ¿Cuál era la situación de los trabajadores, su disposición? ¿Cómo estaba funcionando el Sernac frente a esta situación y cómo fue capaz de responder? ¿Cuál era la situación de los trabajadores? ¿Quién estaba a cargo de esta crisis, de esta situación, de este *blackout* en particular? ¿Se trató de algo eventual o de algo nuevo, lo que se estaba viviendo? ¿Estaban preparados protocolariamente? ¿Cuáles fueron jerárquicamente las indicaciones? ¿Cuáles fueron las órdenes para poder ejecutar y atender esos llamados?

Necesitamos saber qué ocurrió dentro del Sernac para enfrentar el *blackout*.

Muchas gracias, señor Presidente.

El señor **BRITO** (Presidente).- Muchas gracias, diputada Ahumada.

En relación con lo que planteó el diputado Hernán Palma, acerca de los pacientes electrodependientes. Nosotros



conocimos, por parte de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), que existe la obligación legal, por parte de las empresas de distribución, de garantizar la continuidad del servicio para los pacientes electrodependientes. En ese sentido, todas las empresas se habían adscrito a entregar un equipo de generación eléctrica, salvo Chilquinta y Enel.

Entonces, sabiendo que cuando hay una crisis colapsan las vías de comunicación y las coordinaciones, es del todo lógico para nosotros el listado de reclamos que hay por parte de los pacientes electrodependientes que dependían de los trabajadores de la empresa eléctrica, no así del generador propio.

Quiero saber si hay alguna posibilidad de considerar esto en la metodología de compensación. Porque si uno analiza los resultados financieros de las empresas, y no quiero afirmar que se mueven bajo este interés, pero a fin de año, si uno analiza las finanzas, Enel registró utilidades de cientos de miles de millones de pesos, aun cuando ocurrieron los apagones y se le cursaron multas. De hecho, las multas, si mal no recuerdo, correspondían al 0,57 por ciento de las utilidades registradas en el periodo de tiempo en el cual ocurrieron los apagones.

¿Se podría considerar la aplicación de multas que signifiquen un desincentivo a no cumplir y un incentivo a invertir, ya sea en generadores o en el combustible necesario para asegurar la continuidad del servicio? Eso, en relación a los pacientes electrodependientes.



Respecto de las empresas, especialmente Chilquinta y Enel, que dejaron a los pacientes electrodependientes, dependientes de la empresa misma, sin los equipos de autogeneración, ¿existe algún reclamo en el Sernac de esos pacientes hacia estas empresas?

Por otro lado, me parece genial que la acción del Sernac vaya también en beneficio de quienes no reclaman, porque sabemos que muchas veces los más vulnerados no tienen la posibilidad siquiera de reclamar, en especial las personas mayores.

Entiendo que el mecanismo que activó el Sernac, en el último apagón, es distinto que los anteriores, porque desde el inicio, en el último apagón, se reportó que las empresas de distribución no serían las responsables, sino las encargadas de la transmisión. Eso significa que desde que está el informe del Coordinador Eléctrico Nacional, el Sernac agrupa los reclamos en un mecanismo de compensación. ¿En qué momento se toma esta decisión? ¿Por qué lo digo? Porque la naturaleza del fenómeno o del problema es distinta a la del año anterior y si bien existe un informe del Coordinador Eléctrico Nacional, este tiene que ser ratificado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Tenemos interés en conocer esas conclusiones cuanto antes, pero, mientras tanto, nos ha costado afirmar ciertas responsabilidades. Por eso, desde la perspectiva del Sernac, ¿cómo se va a desarrollar esto, en la eventualidad de que se confirmen las responsabilidades por parte de la



superintendencia respecto de Interchile y Transelec, y de qué posibles compensaciones estaríamos hablando?

Si la compensación se da en relación con la boleta anterior y la afectación por el corte, ¿se van a aplicar los mismos parámetros que en los apagones anteriores a las empresas de distribución?

Tiene la palabra, director.

El señor **HERRERA** (director nacional del Servicio Nacional del Consumidor).- Señor Presidente, por su intermedio, responderé las consultas de los honorables diputados y diputadas.

En relación con los pacientes electrodependientes, sabemos que esto significa sujetarse a un registro de personas electrodependientes que está a cargo, en su supervisión, de la superintendencia; efectivamente es una problemática que a nosotros nos ocupa en relación con esto. Después voy a explicar su incidencia respecto del modelo compensatorio que tiene en relación con esta situación en particular.

A propósito de este evento, recibimos 74 reclamos de personas, más bien por afectaciones de personas electrodependientes, lo que representa el 0,7 por ciento de los reclamos dirigidos solo en contra de distribuidoras eléctricas. Es un número superacotado y bajo de reclamos, de los cuales recibimos 69 respuestas, y de los 5 restantes, no las recibimos. Cabe señalar que la mayoría de esas 69 respuestas de las empresas fueron negativas, al no dar una solución concreta a los consumidores, aduciendo diversas situaciones puntuales del caso a caso.



Lo que nosotros hicimos fue derivar estos reclamos con ocasión de los procedimientos infraccionales que inició la superintendencia en relación con distintas concesionarias respecto del tema de las personas electrodependientes, y hemos estado coordinándonos con ellas, aportándoles estos antecedentes.

No digamos que es compleja la gestión de estos casos, solo porque supone ponderar las situaciones particulares de cada persona electrodependiente, sino que se evidencia que no existe una voluntad muy clara de las empresas en torno a resolver esto, lo cual está vinculado a lo siguiente, y creo que es muy importante decirlo, más allá de que nos preocupan mucho las personas en situación de vulnerabilidad como consumidores; sin embargo, dada la magnitud del corte, la acción del Sernac ha estado orientada fundamentalmente a abordar una situación más bien de ciertos modelos compensatorios estandarizados sobre la base de los millones de personas que se han visto afectadas.

En otras palabras, lo que se ha buscado, también en los procesos anteriores de mayo y de agosto, y lo que se puede pretender buscar acá, tiene que ver con la afectación del interés colectivo difuso de los consumidores, y las compensaciones estándares para grupos y subgrupos de consumidores afectados.

Evidentemente, este tipo de compensaciones que se puedan lograr en estos procedimientos, en casos tan masivos de millones de personas y de millones de clientes, por supuesto que no responden a la afectación individual que cada



consumidor sufrió. Respecto de eso lo que la ley establece en estos modelos es que la persona que ha sufrido un daño individual cuantioso e importante puede hacer reserva de derecho en un momento determinado y demandar individualmente en sede judicial.

Esa es una solución compleja desde el punto de vista institucional. De hecho, está el proyecto de ley Sernac, en primer trámite constitucional, que aborda esto y que le otorga al Sernac la facultad sancionatoria en los casos individuales, como podría ser la afectación de una persona electrodependiente, que tiene daños muy cuantiosos que, en particular, dada su magnitud, no están necesariamente cubiertos en un modelo compensatorio estándar para millones de personas.

Esa es la problemática más bien institucional desde el punto de vista de las herramientas de que dispone el Sernac para abordar esta problemática; no es que no nos preocupe, sino que es como que se salen del marco, y así como hay personas electrodependientes, hay otras que perdieron millones de pesos en alimentos, otras que perdieron millones de pesos en medicamentos y otras que perdieron viajes al extranjero.

Hay tantas categorías y subgrupos de afectación que todos los modelos compensatorios de interés colectivo, particularmente en estos casos, tiene, necesariamente, que tender a cierta estandarización desde el punto de vista de las compensaciones.



En esa línea, todo lo que tenga que ver con los modelos compensatorios de esta situación en particular del mega apagón tenemos que revisarlo, porque todavía no hemos definido con precisión cuál sería el modelo compensatorio.

Evidentemente, los ítems compensatorios, que serían, por ejemplo, la compensación de que dispone la ley en el artículo 25A, sobre los daños patrimoniales y los daños morales, deberían estar cubiertos, pero el grado de responsabilidad de una empresa transmisora en relación con una distribuidora, que ha podido tener, por ejemplo, responsabilidad en la propagación o la recuperación de la falla, es un tema que no se había visto antes desde el punto de vista del compromiso de tantas empresas en un ecosistema, que hay que determinar con mayor precisión.

En el caso anterior, de mayo y de agosto de 2024, era clara la responsabilidad de la distribuidora y, por lo tanto, era el ciento por ciento de responsabilidad de ella. En este caso hay distintos grados de responsabilidad y los modelos compensatorios hay que afinarlos un poco más a efectos de poder abordar aquello.

Desde el punto de vista de las facultades del fiscalizador o de cómo actúa el Sernac respecto de empresas, por ejemplo, aguas arriba, transmisoras o generadoras, es bien complejo, y con ello respondo al diputado Moreno, porque la verdad es que, siendo un mercado estrictamente regulado en que tenemos que obviamente disponer de insumos técnicos que nos permitan establecer el grado de responsabilidad de cada empresa, el Sernac no tiene la capacidad para determinar, ni tampoco le



corresponde, las responsabilidades infraccionales conforme a la normativa sectorial de cada una de ellas, sino que actúa fundamentalmente sobre la base de insumos técnicos que el ecosistema eléctrico nos puede brindar y, sobre esa base, hacemos esa traducción en la lógica de la Ley del Consumidor para exigir las compensaciones respectivas.

El señor **BRITO** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Benjamín Moreno.

El señor **MORENO**.- Señor Presidente, en el caso particular del apagón de febrero -si no me equivoco-, Transelec, tengo entendido que a los 2 o 3 días envió un comunicado diciendo que ellos estuvieron sin sistema [...] durante 2 o 3 horas, o sea, eso es algo comprobable. ¿Cómo conjuga eso el Sernac? Porque sería injusto cargarle la responsabilidad a un distribuidor o a un generador, porque al final todo esto se termina mezclando en algo un poco más complejo, más cuando se tiene algo tan objetivo como eso.

El señor **BRITO** (Presidente).- Tiene la palabra, director.

El señor **HERRERA** (director nacional del Servicio Nacional del Consumidor).- Señor Presidente, el estudio de análisis de falla establece que habiendo tenido una actuación de resincronización de algunos modelos de comunicaciones, tanto de Interchile como de Transelec en sede de transmisión, es clara, a nuestro juicio, esa responsabilidad, sin embargo, no hemos tenido todavía antecedentes concluyentes en lo que tiene que ver, no con el origen de la falla, sino que en materia de propagación de la falla y de la recuperación oportuna, respecto de lo cual eventualmente podrían tener



responsabilidad las distribuidoras respecto de eso. No lo hemos tenido como antecedente todavía, razón por la cual demandamos a las empresas Interchile y Transelec para que se haga valer su responsabilidad.

Ahora, que toda la responsabilidad única y exclusivamente sea de Transelec, eso está por verse, pero cómo acotar esa responsabilidad será objeto de la discusión en el juicio.

El señor **BRITO** (Presidente).- Solo quiero recordar que de lo que nos presentaron en la sesión pasada, esto también está en proceso por parte de la superintendencia, de ratificar o comprobar lo propuesto por el coordinador Nacional Eléctrico, que es lo que va a establecer la responsabilidad de la falla.

A raíz del caso de los electrodependientes, como una forma de verificación, la superintendencia nos planteó la semana pasada que han enfrentado cargos por incumplimientos en atención a las llamadas prioritarias de electrodependientes. ¿Por qué lo digo? Porque en la ley, las personas electrodependientes son sujetos de responsabilidad de parte de las empresas; no son un usuario más, como para pensar en un modelo de compensación. Se nos informa que hay a lo menos 70 llamados de pacientes electrodependientes, que están identificados en el artículo 16 del decreto N°65 de 2021, respecto de los cuales las empresas eléctricas debieron haber atendido y garantizado la continuidad del servicio, porque, cuando les ofrecieron la oportunidad de darles un generador, dijeron que no, que la empresa se los iba a garantizar. En especial, pido que puedan analizar ese tratamiento como Sernac.



Al terminar la sesión, les voy a dar todas las referencias en relación con la ley y el artículo que trata especialmente la responsabilidad de las empresas eléctricas hacia las personas electrodependientes.

Sobre el punto, tiene la palabra el diputado Palma.

El señor **PALMA**.- Señor Presidente, entiendo que el Coordinador Eléctrico es el encargado de preservar el suministro, la innovación y la investigación en materia tecnológica, pero hay un tema no menor. El pago que el coordinador recibió el año pasado, que en realidad es un consejo, fue de 55.000 millones de pesos y, por la Ley General de Servicios Eléctricos, es con cargo al servicio, o sea, lo paga el consumidor.

Entonces, quiero saber dos cosas: primero, qué relación tiene con el Sernac respecto de la gestión propiamente tal y, segundo, si el coordinador eléctrico nacional ha sido invitado a exponer a la comisión.

El señor **BRITO** (Presidente).- Sí, será invitado la próxima semana.

El señor **PALMA**.- Gracias, señor Presidente.

El señor **BRITO** (Presidente).- Tiene la palabra, director.

El señor **HERRERA** (director nacional del Servicio Nacional del Consumidor).- Señor Presidente, vamos a considerar lo que usted señala, como también lo que diga relación con el eventual modelo compensatorio en estos casos para personas electrodependientes que, por supuesto, también es una preocupación del Sernac.



En síntesis, independientemente de las estrategias que se llevaron a cabo a propósito de un evento tan particular como el mega apagón, respecto de cuyas responsabilidades todavía no se tiene total y absoluta claridad, estamos a la espera de contar con mayores insumos técnicos que nos permitan iniciar eventuales acciones colectivas que consideren también ciertas particularidades en los modelos compensatorios respectivos. Voy a ver qué tipo de acciones, pero no descartamos ninguna desde ese punto de vista. Por ahora, continuaremos monitoreando todo lo que tenga que ver con lo que fue la estrategia desplegada con ocasión del mega apagón y la situación del servicio en ese momento, totalmente abierto. Además, están presentes algunos integrantes de nuestra asociación de funcionarios, y sobre la base de lo ellos expongan, estaré abierto a responder cualquier duda.

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

¿Habría acuerdo para trabajar con el Sernac la posibilidad de iniciar un proceso para los usuarios electrodependientes, en función de lo expuesto aquí y de lo que nos van a presentar?

Acordado.

Tiene la palabra el diputado Benjamín Moreno.

El señor **MORENO**.- Señor Presidente, esta comisión investigadora tiene un objeto. Si de cada comisión vamos a estar sacando una ramificación en el que cada uno pone lo que quiere, el informe final va a parecer árbol de Navidad.

Entonces, pido que seamos un poco más claros y que se diga qué relación tiene lo que plantean con el objeto principal de



la comisión, porque, de lo contrario, cada uno va a ir poniendo lo que quiere y esto terminará siendo utilizado políticamente y no como un insumo de una comisión investigadora.

El señor **BRITO** (Presidente).- Para la tranquilidad del diputado Moreno y la de todos quienes nos acompañan, la competencia de la comisión investigadora no se puede modificar ni siquiera con el acuerdo unánime de la Sala. La competencia, que es bien clara y la señalamos al inicio de cada sesión, es en relación con los usuarios electrodependientes. La ley reconoce obligaciones especiales a las empresas eléctricas, según consta en la norma que presentó el superintendente en la sesión pasada.

A raíz de eso, hemos acordado enviar un oficio al Sernac para que pueda evaluar el inicio de acciones que vayan en la línea de resguardar el interés de los usuarios electrodependientes reconocidos por ley, porque, en la práctica, en la sesión pasada se señaló que casi 100 personas electrodependientes se sujetaban a la respuesta de las empresas eléctricas, pero no tuvieron respuesta de parte de ellas como consecuencia del apagón del año pasado.

Por eso era importante acordarlo, para que el Sernac lo pueda evaluar.

El señor **MORENO**.- Señor Presidente, ¿el Sernac no hace eso si no se lo pedimos?

El señor **BRITO** (Presidente).- Por lo menos, le he consultado al director y me ha señalado que no hay una línea de trabajo particularmente en relación con los usuarios



electrodependientes, porque, a juicio del Sernac, los usuarios son todos. Sin embargo, como contrapunto, la ley identifica a una categoría de usuarios electrodependientes y para ellos posiblemente se pueda iniciar un proceso. Eso es lo que quiero que el servicio pueda evaluar.

Quiero dejar bien claro lo siguiente: En incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 16 del decreto N° 65, de 2021, en relación con los artículos 207.3 y 207.6 del decreto con fuerza de ley N° 4-20.018, al no atender mediante canales preferentes a las personas electrodependientes durante el período de los apagones, la SEC ha levantado cargos por incumplimiento, en atención a las llamadas prioritarias de electrodependientes, a las empresas Chilquinta, SC, Frontel, Litoral, Luz Linares y Saesa. En función de ello, queremos analizar si el Sernac puede o no iniciar acciones en resguardo de esos usuarios.

A continuación, corresponde escuchar al presidente de la Asociación de Funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor, señor Cristian Villagrán Maturana, quien asiste junto al secretario y la directora de dicha organización, señor Paul Laulié Ávalos y Bárbara Haschke Baeza, respectivamente.

Tiene la palabra el señor Cristian Villagrán.

El señor **VILLAGRÁN** (presidente Asociación de Funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor).- Gracias, señor Presidente.



Agradecemos la instancia y la invitación. Desde luego, vengo en representación de los funcionarios y las funcionarias del Servicio Nacional del Consumidor.

Primero, quiero señalar que el Sernac vive un momento complejo y doloroso de su historia institucional. Nuestra institución, que se ha construido durante años de trabajo técnico, ético y comprometido con cientos de funcionarios, se ve envuelta en una crisis profunda de legitimidad, la que, a nuestro juicio, no ha sido originada por errores operativos, sino por decisiones adoptadas desde su dirección.

En virtud de su mandato legal, el Sernac debe velar por el cumplimiento de la ley del consumidor y demás normas relacionadas con los consumidores.

Dentro de sus funciones esenciales y su oferta hacia la ciudadanía se encuentra la gestión de reclamos, cuyas directrices están contenidas en la resolución N° 960, del 10 de noviembre de 2022, dictada por la actual administración. Esta normativa se aplica a todas las plataformas de atención ciudadana, sea presencial, vía web, telefónica o *call center*.

La gestión de reclamos consiste, en términos generales, en que los consumidores presentan un reclamo ante el Sernac respecto de un proveedor determinado. Este proveedor puede encontrarse registrado o no en la base de datos institucional del sistema de gestión MAC (Modelo de Atención al Consumidor), que es el modelo de atención al consumidor.

De acuerdo con la resolución exenta N° 960 y el instructivo de ingreso de reclamos, es plenamente procedente el ingreso de reclamos en contra de proveedores no registrados, siempre



que se cuente con los datos mínimos requeridos para su identificación, como pueden ser el RUT, la razón social, la dirección, la región, la comuna, etcétera.

Una vez recibido el reclamo y verificados los antecedentes exigidos, este se incorpora al sistema institucional y se deriva al proveedor identificado, el cual debe entregar una respuesta dentro del plazo de 18 días hábiles.

¿Qué puede hacer el proveedor? No responder, no acoger la solicitud o bien acogerla parcial o totalmente. En estos dos últimos casos, por instrucción del consumidor, el Sernac debe verificar si la respuesta favorable fue cumplida; de ser así, el reclamo se clasifica como respuesta favorable incumplida.

Este procedimiento permite activar mecanismos de protección del consumidor, tales como acciones colectivas, participación en procedimientos judiciales, apertura de procedimientos voluntarios colectivos y la elaboración de estudios y *ranking* sobre el comportamiento de los proveedores, como tasas de respuesta y respuesta favorable incumplida. Así, la identificación del proveedor es un requisito esencial, sin que sea necesario que se encuentre validado en el sistema del servicio. Es importante tenerlo presente a efectos del cometido de esta honorable comisión, ya que las vocerías del Sernac, en su momento a través de la directora subrogante y de los ministros de Economía y de Energía, se enfocaron en llamar a la ciudadanía a presentar reclamos de forma masiva, a fin de ser resarcidos y compensados por los hechos ocurridos el 25 de febrero, cuando se produjo el *blackout* en el país.



El 26 de febrero, cuando la directora nacional, en ese momento Carolina González, señaló: "Hacemos un llamado a todas las personas que sufrieron problemas derivados del corte de luz a presentar sus reclamos en www.sernac.cl o llamando al 800 700 100. Sus antecedentes serán claves para que podamos analizar el impacto y tomar medidas concretas en su defensa.", el mismo día, el ministro de Economía, Fomento y Turismo, Nicolás Grau, expresó: "Nuestro llamado es a que todos los consumidores, todas las personas afectadas en diversos ámbitos, puedan hacer los reclamos en el Sernac, hacer las denuncias en el sitio www.sernac.cl, así como otros sitios que están destinados para esta medida, como Chile Atiende."

Lamentablemente, conforme a los antecedentes contenidos en los correos publicados en su oportunidad en el diario El Mostrador, del 18 de marzo del presente año, entre jefaturas y directivos del Sernac con la jefa de gabinete del momento, Milenka Montt; el jefe de comunicaciones, César Leiva, y el jefe de la división, Javier Lucero, se ordenó implementar una nueva estrategia, como la ha llamado el director del servicio ante el Congreso Nacional, en la Comisión de Economía, Fomento; Micro, Pequeña y Mediana Empresa; Protección de los Consumidores y Turismo del 25 de marzo del 2025, y en la Comisión de Minería y Energía, el 16 de abril de 2025.

De acuerdo con estos correos, dicha nueva estrategia habría tenido como finalidad evitar la derivación de reclamos a las empresas distribuidoras eléctricas, que en ese momento concentraban la mayoría de los reclamos ciudadanos por una



supuesta orden de Presidencia, situación que, en mi opinión, esta comisión debe esclarecer. No es baladí usar el nombre de la primera magistratura del país.

Adicionalmente, esta supuesta estrategia no fue transparentada ni informada previamente por la dirección del servicio a la ciudadanía, ni en la interna a los funcionarios del Sernac, situación que, a nuestro juicio, es grave, ya que horada la confianza que la ciudadanía deposita en la gestión de reclamos realizada por el Sernac.

Esta supuesta estrategia, tal como he dicho, se habría ordenado implementar el 3 de marzo y su inicio habría sido el 4 de marzo del presente año, siendo la primera medida habilitar "el proveedor llamado 'APAGON' (00.000.000-0) conforme al manual institucional de creación de proveedores."

Adicionalmente, se indicó, en uno de los correos, que "No se trasladará a la compañía eléctrica, sino que se enviará directamente a nuestro propio correo y portal interno."

Surgen, entonces, múltiples interrogantes que esta comisión debería aclarar: ¿Quién ideó esta estrategia? ¿Quién la autorizó? ¿Quién ordenó ejecutarla? ¿Existen instrucciones formales, correos, resoluciones o cualquier tipo de comunicación que la respalden? ¿Fueron consultados los equipos técnicos y profesionales del Sernac? ¿Hubo un análisis jurídico que la validara? ¿Estaba en conocimiento el director del servicio de esta estrategia y sus implicancias?

Cabe recordar que las empresas distribuidoras de energía eléctrica son las que mantienen la relación directa de



consumo con los usuarios. Por lo tanto, era absolutamente natural y del todo esperable que la mayoría de los reclamos fueran dirigidos hacia ellas. Este caso permite observar, a lo menos y a nuestro juicio, una falta de conducción y coordinación interna cuyo responsable es el jefe del servicio y un posible incumplimiento al mandato legal del Sernac, derivado implícitamente del artículo 58, que dice relación con velar por que se cumpla la ley de protección al consumidor.

A nuestro juicio, podría haber otro incumplimiento al procedimiento establecido en la resolución 960, sin que hayan derivado los reclamos de los proveedores identificados por los consumidores, lo que atentaría contra el principio de probidad y transparencia, y el compromiso adquirido con los usuarios en el mismo portal del Sernac, donde se obliga a trasladar los reclamos a los proveedores que hayan determinado los consumidores.

La estrategia, tal como ha sido denominada por el director nacional, no solo, a nuestro juicio, resulta éticamente cuestionable, por no haberse informado ni transparentado al momento de llamar a los consumidores a reclamar masivamente *ex ante*, sino que, además, genera graves consecuencias reputacionales para el servicio, cuya labor es eminentemente técnica y alejada de toda injerencia de otra autoridad gubernamental o gremial.

De haberse implementado, como indican los antecedentes revelados por la prensa, por una orden externa para proteger a las distribuidoras eléctricas, a nuestro juicio, se



trataría de un incumplimiento grave que debe ser investigado por esta comisión para llegar a sus responsables.

Es necesario recordar que los consumidores confían en el sistema de gestión de reclamos del Sernac, el cual ha sido validado por los juzgados de policía local y cortes de apelaciones, como mecanismo previo a la interposición de demandas individuales. De este sistema derivan estudios, índices y *rankings*, cuya alteración o manipulación transgrediría gravemente la integridad, honestidad, lealtad y confianza ciudadana para con el servicio.

De confirmarse estos hechos, eventualmente podría concluirse que la dirección del Sernac habría incumplido con su deber legal de velar por los derechos de los consumidores, conforme, como ya se señaló, al artículo 58 de la ley de protección al consumidor; además de incumplir la resolución exenta N° 20, que es obligatoria para todos los funcionarios del servicio, lo que contravendría al principio de probidad administrativa, consagrado en el artículo 61, letra g), del Estatuto Administrativo, que exige una conducta intachable y una actuación honesta, priorizando el interés público por sobre el interés particular.

Llama la atención que, pese a la gravedad de los hechos revelados y a la implicancia de jefaturas que aparecen en los correos publicados por la prensa, no se haya iniciado, a nuestro conocimiento, ningún procedimiento disciplinario para esclarecer lo señalado ahí respecto de injerencias externas y protección a las distribuidoras eléctricas.



Al contrario, y duele decirlo, algunas jefaturas presentaron su renuncia, como la jefa de gabinete Milenka Montt y el jefe de Comunicaciones César Leiva, siendo informada esta situación el 1 de abril de 2025 por el director nacional.

Lo que no deja de llamar la atención es que estos funcionarios accedieron posteriormente a vacaciones extensas y permisos hasta de dos meses, lo que contrasta no solo con la responsabilidad y el principio de eficiencia que debe tener todo servidor público, sino que es del todo incoherente e incongruente con los recortes presupuestarios que ha tenido el servicio, como las restricciones impuestas a otros funcionarios respecto de vacaciones más acotadas, lo que, a nuestro juicio, resulta curioso. Incluso, a la fecha, y lo tengo que decir aquí, el exjefe de Comunicaciones sigue gozando de permisos pagados con el presupuesto del servicio.

En la sesión de la Comisión de Minería y Energía del 16 de abril de 2025, el director del servicio señaló que las personas involucradas ya no formaban parte del Sernac, situación que, en esa fecha, no era cierta.

En síntesis, los principales problemas que plantea la creación e implementación de un proveedor ficticio en la gestión de reclamos del Sernac, desde una perspectiva técnica, son los siguientes: el procedimiento actual se basa en la intermediación entre el consumidor y el proveedor identificado; el uso de un proveedor ficticio imposibilita la derivación real del reclamo; se obliga a modificar flujos regulados internamente mediante la resolución exenta 920,



dificultando la asignación automática de reclamos; contraviene los compromisos establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano y en la información publicada en la página web del servicio; genera expectativas en los consumidores que no pueden ser satisfechas, tal como ha sido refrendado en esta audiencia; distorsiona los datos que alimentan productos institucionales como el *ranking* de Proveedor no Responde, excluyendo arbitrariamente a las distribuidoras eléctricas, y afecta gravemente la imagen del Sernac, extendiéndose la desconfianza no solo a los responsables, sino a toda la institución.

Por último, honorable comisión, no puedo terminar esta comparecencia sin dejar en claro que lo expuesto no debe interpretarse como una crítica al conjunto de funcionarias y funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor. Muy por el contrario, este caso evidencia el profesionalismo, ética y compromiso de la totalidad de quienes integran y han integrado el Sernac, que diariamente trabajan con dedicación por los derechos de los consumidores, y que, pese al clima deteriorado, producto de la actual dirección del servicio, se mantienen en pie, trabajando día a día por los consumidores.

Lo ocurrido con la gestión de reclamos durante el apagón de febrero de 2025 pone en evidencia una serie de problemas de conducción institucional, determinados por decisiones adoptadas sin respaldo técnico, desde la dirección del servicio y eventualmente bajo la influencia de autoridades que deberán ser investigadas a fondo. Estas decisiones no solo vulneran procedimientos internos, mandatos legales y



principios de probidad, sino que también han dañado profundamente la imagen pública de una institución que, por años, se ganó la confianza de la ciudadanía, como un organismo técnico, autónomo, serio y confiable.

Este tipo de situaciones exige fortalecer los mecanismos de control, garantizar la transparencia en la toma de decisiones estratégicas y resguardar el rol del Sernac, defensor real y eficaz de los derechos de los consumidores. No se trata de debilitar a la institución, sino de rescatarla desde dentro, diferenciando con claridad estas conductas de quienes vienen de pasada por el servicio público respecto de la labor íntegra y valiosa que desarrollan día a día sus funcionarios y funcionarias a lo largo del país.

Eso es todo, señor Presidente.

El señor **BRITO** (Presidente).- Agradezco a don Cristian Villagrán Maturana, quien representa a la Asociación de Funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor, por su colaboración y presentación.

Por el tiempo, no podemos extender más la sesión, pero, para mí, es importante, por lo menos, referirme a dos cosas.

Lo primero es relativo a aquellos aspectos que exceden la competencia de la comisión, pero que, de igual manera, vamos a plantear en la siguiente sesión, a efectos de poder debatir los antecedentes que usted ha planteado.

Pido, por favor, que nos deje un documento con la información que ha podido constatar, para, de esa manera, como comisión, solicitar los oficios pertinentes, sobre todo en relación con la competencia de esta comisión, que es la



modificación de las metodologías o del proceso con el cual se ha tratado la interrupción del servicio.

Creo que sí es muy importante que exista claridad respecto de eso, porque, al final, la cuenta es pagada por la gente. Entonces, creo que todos acá estamos contestes en que el objetivo de esta comisión es poder resguardar el interés de los usuarios.

Ante cualquier duda que tengamos al respecto, en cumplimiento de nuestro deber, vamos a solicitar información adicional al Sernac o a la asociación por los canales formales, porque eso esto es importante para nosotros, ya que entendemos que, si existiera alguna eventual irregularidad, deberá ser derivada a los organismos correspondientes.

Tiene la palabra el señor Cristian Villagrán.

El señor **VILLAGRÁN** (presidente Asociación de Funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor).- Señor Presidente, ponemos a disposición de la comisión todos los antecedentes presentados durante nuestra exposición, para que puedan ser evaluados y derivados a quien corresponda.

Si usted lo tiene a bien, remitiré la documentación a la Secretaría.

El señor **BRITO** (Presidente).- Muchas gracias, señor Villagrán. Puede remitir los documentos correspondientes.

Además, uno de los intereses de esta comisión será contribuir al fortalecimiento del Sernac mediante el proyecto de ley que actualmente se encuentra pendiente de tramitación en la Cámara de Diputados.



Quiero agradecer a nuestros invitados, especialmente a ustedes, que han esperado hasta el final de la jornada para exponer.

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