



OFICIO N° 96111  
INC.: solicitud

Irg/ogv  
S.6°/373

VALPARAÍSO, 19 de marzo de 2025

Los Diputados señores FRANK SAUERBAUM MUÑOZ y MIGUEL MELLADO SUAZO, en uso de la facultad que les confieren los artículos 9° de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, han requerido que se oficie a Ud. para que, al tenor de la solicitud adjunta, informe a esta Cámara sobre las instrucciones que hubieran emanado desde la Presidencia de la República hacia funcionarios del SERNAC, respecto de reclamos de consumidores hacia empresas eléctricas en el marco del apagón del 25 de febrero pasado, y la pertinencia o no de un sumario administrativo para investigar la eventual manipulación de plataformas internas de ese Servicio para beneficiar a empresas eléctricas, precisando si la eventual manipulación afecta o no a las notificaciones que reciben los clientes que reclamaron, por las consideraciones que expone.

Me permito hacer presente que, si la respuesta a este oficio contuviere materias reservadas o secretas, deberá señalarlo en forma destacada e indicar el fundamento legal de tal calificación, en cumplimiento a lo ordenado en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República.

Lo que tengo a bien comunicar a Ud., conforme a lo dispuesto en las señaladas disposiciones.

Dios guarde a Ud.

LUIS ROJAS GALLARDO  
Prosecretario de la Cámara de Diputados

AL SEÑOR DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



<https://extranet.camara.cl/verificardoc>

Código de verificación: 79FEAFCAE5676E17



## SOLICITUD DE OFICIO

**PARA** : **Sr. Nicolás Grau Veloso**  
Ministro de Economía, Fomento y Turismo

**Sr. Andrés Herrera Troncoso**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

**DE** : **Diputados Frank Sauerbaum Muñoz**  
**Miguel Mellado Suazo**

**MATERIA** : Solicita información respecto de instrucciones presidenciales respecto del tratamiento de reclamos a empresas eléctricas en el marco del apagón del 25 de febrero de 2025

---

Oficiese al Ministro de Economía, Fomento y Turismo, don **NICOLÁS GRAU VELOSO**, y al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, **ANDRÉS HERRERA TRONCOSO**, para que otorguen respuesta a la presente solicitud que a continuación se expone:

El 25 de febrero de este año el país sufrió el apagón más extenso y profuso que el país había vivido, afectando a las regiones de Arica y Parinacota hasta Los Lagos por más de 9 horas.

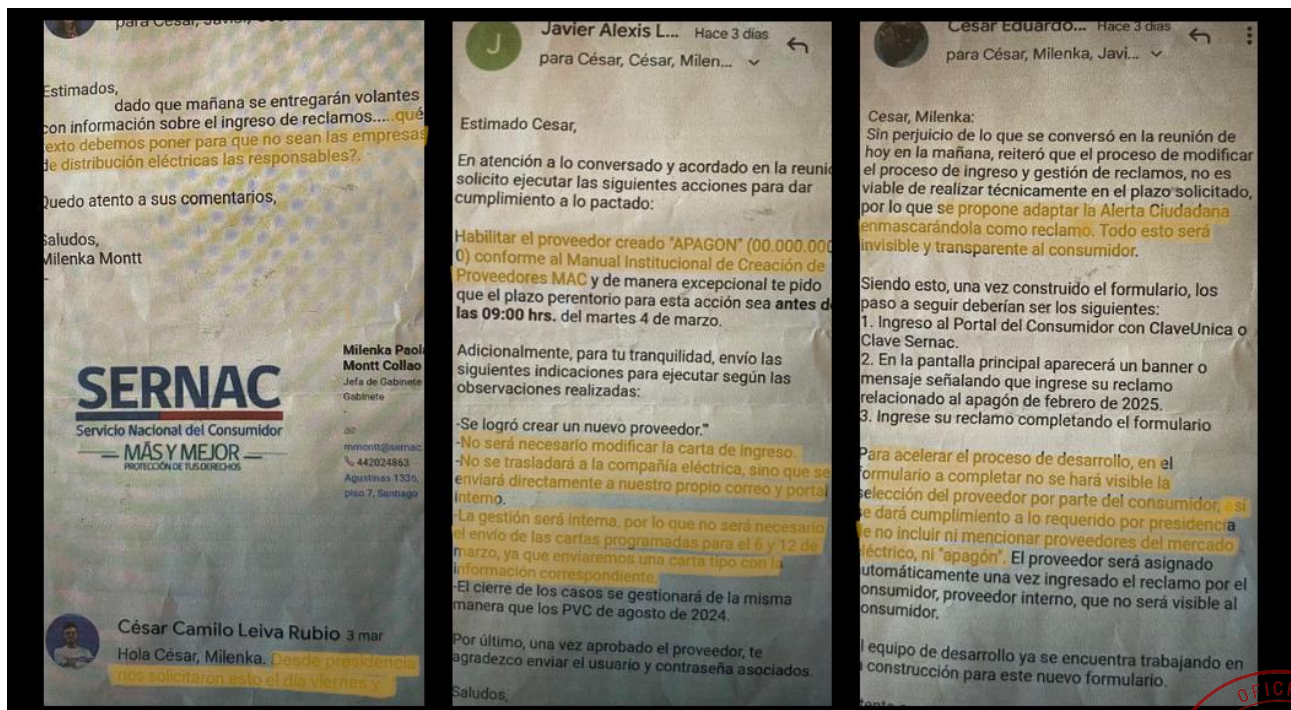
La duración del apagón lamentablemente tuvo un costo humano, más allá de la afectación a la población general, al haber al menos seis personas muertas a causa del corte de suministro, lo que actualmente está en investigación por el Ministerio Público.



Por respeto a las víctimas, sus familias, y al resto de los chilenos que padecieron el corte de luz, resulta justo que las sanciones a las empresas eléctricas involucradas sean acordes al daño causado, y para ello el mecanismo sancionatorio debe otorgar las garantías de un debido proceso, que actúe con independencia y que se resuelva proporcionalmente.

Por todo lo anterior, la noticia de que pudieran existir correos dentro del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) que buscaban manipular los procesos internos para favorecer las estadísticas sobre empresas eléctricas causantes del apagón revisten de una gravedad tal que amerita una respuesta de las autoridades asociadas al SERNAC.

El diario El Mostrador publicó hoy<sup>1</sup> un reportaje sobre la existencia de correos con supuestas instrucciones de Presidencia para que los reclamos ingresados por los afectados por los cortes de luz no afectaran las tasas de reclamo de las empresas que los reciban (ver imagen adjunta). Si bien la manipulación buscaría proteger la tasa de reclamo de empresas distribuidoras, más que las transmisoras y generadoras que son las más involucradas en el corte y la propagación del apagón, sigue siendo cuestionable que Presidencia hubiese emitido instrucciones para afectar la imparcialidad de un proceso sancionatorio.





<sup>1</sup> <https://www.elmostrador.cl/unidad-de-investigacion/2025/03/19/correos-evidencian-proteccion-del-ternac-a-distribuidoras-electricas-ante-reclamos-por-mega-apagon/>

Más aun, esta eventual manipulación por parte del SERNAC contravendría su propio marco regulatorio, que de acuerdo al artículo 57 del DFL 3 que refunde el texto de la Ley del Consumidor, que es el de velar por la protección de los derechos de los consumidor y no de las empresas que son sujetas de reclamo. Esta parcialidad del Servicio es una de sus piedras angulares, al reconocer nuestro marco jurídico la asimetría que existe en el acceso a resolución de conflictos entre empresas y consumidores individuales.

Por lo anterior, es que solicitamos que se nos remita la siguiente información:

- 1) Las instrucciones que hubieran emanado desde Presidencia hacia funcionarios del SERNAC, respecto de reclamos de consumidores hacia empresas eléctricas en el marco del apagón del 25 de febrero**
- 2) La pertinencia o no de un sumario administrativo para investigar la eventual manipulación de plataformas internas de SERNAC para beneficiar a empresas eléctricas, en el marco del apagón del 25 de febrero**
- 3) Si la eventual manipulación afecta o no a las notificaciones que reciben los clientes que reclamaron ante SERNAC a empresas eléctricas, en el marco del apagón del 25 de febrero**

  
FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. FRANK SAUERBAUM M.

  
FIRMADO DIGITALMENTE:  
H.D. MIGUEL MELLADO S.

