

ORD. N°:

SANTIAGO,

ANT.: Oficio N° 94243 de 4 de marzo de 2025 y el Oficio N° 94830 de 5 de marzo de 2025, ambos de la Honorable Cámara de Diputadas y Diputados de la República de Chile.

MAT.: Responde al tenor de los Oficios del ANT.

**DE: ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**A: LUIS ROJAS GALLARDO
PROSECRETARIO
HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS**

De mi consideración:

Junto con saludarlo muy cordialmente, me dirijo a Ud. para dar respuesta a los Oficios materia del ANT., por medio de los cuales la Honorable Cámara de Diputadas y Diputados, en virtud de los requerimientos formulados, a su vez, por la Honorable Diputada **MAITE ORSINI PASCAL** y el honorable Diputado **ANDRÉS GIORDANO SALAZAR**, ha solicitado al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") **"informe a esta Cámara sobre el corte en el suministro de energía eléctrica, verificado el 3 de marzo del presente año, que afectó a cerca de 70.000 hogares en las comunas de Recoleta, Conchalí, Independencia, Renca, Cerro Navia y Quinta Normal, en la Región Metropolitana, detallando especialmente el número de reclamos presentados hasta la fecha, así como los eventuales mecanismos de compensación disponibles al respecto, en los términos y dando respuesta a las demás interrogantes que plantea."**

Al respecto, me permito informar lo siguiente:

1. Ámbito de competencia del SERNAC

Conforme a lo dispuesto por el artículo 58 del D.F.L N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre



Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC"), el SERNAC es el órgano público encargado de velar por el cumplimiento de dicho cuerpo legal y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir sus derechos y deberes, además de realizar acciones de información y educación del consumidor.

En virtud de tales atribuciones, el Servicio se encuentra monitoreando constantemente los mercados, a través de los distintos mecanismos que ha dispuesto para el efecto, entre los que se encuentra la gestión de los reclamos presentados por las personas consumidoras, y la recepción de las alertas que remite la ciudadanía, autoridades, asociaciones de consumidores y organizaciones de la sociedad civil en general, con el fin de advertir e identificar la existencia de conductas o prácticas que vulneren o puedan vulnerar los derechos de los consumidores.

2. Organismos Públicos Sectoriales

Cabe señalar que, en el marco del funcionamiento del sector eléctrico, existen órganos públicos especializados, como la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) y el Ministerio de Energía, que desempeñan un rol relevante en la supervisión del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas que regulan la generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de la electricidad. Su participación resulta clave para el adecuado funcionamiento del sistema eléctrico nacional y para resguardar los estándares de calidad y continuidad del servicio que la ciudadanía espera.

3. Antecedentes de la interrupción del suministro eléctrico

El día 3 de marzo de 2025, entre las 07:52 y las 14:56 horas, diversas comunas de la Región Metropolitana experimentaron una interrupción en el suministro eléctrico que afectó el normal funcionamiento de múltiples servicios. La contingencia coincidió con una jornada de alta demanda urbana, conocida como "Súper Lunes", generando alteraciones en la movilidad y en el desarrollo de las actividades cotidianas de la población.

4. Reclamos registrados por estos eventos

El SERNAC registra 49 reclamos asociados al sector eléctrico, relacionados con la interrupción del suministro registrada entre las 07:52 y las 14:56 horas del día 3 de marzo, sin perjuicio de que el universo de clientes afectados por el corte superó los 60.000.

Estos reclamos fueron oportunamente tramitados por el SERNAC, mediante su derivación a las empresas proveedoras correspondientes, con el objetivo de que éstas entreguen una respuesta directa, oportuna y fundada a los consumidores afectados.

5. Mecanismo de compensación



Como mecanismo de compensación por los hechos descritos, el artículo 25 A de la LPDC establece un régimen de restitución aplicable en casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de servicios básicos, entre ellos, el suministro eléctrico.

Dicha norma contempla una indemnización de carácter restitutiva, legalmente tasada, que opera por el solo ministerio de la ley. Esto se fundamenta en el hecho de que los servicios básicos son esenciales para el desarrollo de la vida en sociedad, por lo que su interrupción —incluso por períodos breves, como ocurrió en este caso— representa un serio menoscabo al orden, la seguridad y la salud pública.

En consecuencia, esta disposición fija un piso mínimo de resarcimiento, que no puede ser modificado ni por el juez, ni por el Servicio, ni por el proveedor, ni tampoco por el consumidor, en un sentido que implique una suma menor al quantum que el legislador ha establecido.

6. ACCIONES DEL SERNAC

Es menester destacar que, el SERNAC se encuentra facultado para monitorear diversos mercados y recabar antecedentes con el objetivo de detectar eventuales infracciones a la LPDC. Para cumplir con su misión institucional, el Servicio realiza fiscalizaciones, estudios, investigaciones, procedimientos voluntarios colectivos, y presenta acciones judiciales, entre otros mecanismos, todos orientados a proteger los derechos de los consumidores.

En el ejercicio de estas atribuciones, el Servicio ofició, con fecha 14 de abril de 2025, a las empresas **ENEL Distribución Chile S.A.** (Ordinario N° 4320) y **CGE Distribución S.A.** (Ordinario N° 4321), con el objeto de requerir información respecto de las interrupciones no programadas de suministro eléctrico ocurridas en distintos sectores o comunas de sus respectivas zonas de concesión, durante el período comprendido entre el 3 y el 31 de marzo de 2025, ambas fechas inclusive, y en particular:

- a) Informar sobre los canales de atención e información utilizados durante las interrupciones, incluyendo los comunicados emitidos;
- b) Detallar los reclamos recibidos por comuna, el tratamiento otorgado a los mismos y los casos correspondientes a clientes electrodependientes;
- c) Informar respecto de los planes preventivos y las medidas adoptadas para asegurar la continuidad del suministro eléctrico;
- d) Remitir el registro detallado de las interrupciones no programadas, con la afectación especificada a nivel de cliente;



- e) Acreditar las compensaciones e indemnizaciones otorgadas, indicando el detalle por comuna, tipo y monto; y
- f) Incorporar cualquier otro antecedente relevante relacionado con las interrupciones ocurridas en la Región Metropolitana.

En atención a lo expuesto, el SERNAC opera aplicando criterios de priorización en el análisis de los mecanismos de protección establecidos por la ley. En este proceso se evalúan factores, tales como el impacto en la ciudadanía, el número de consumidores afectados —tanto de manera directa como potencial— y la duración de dicha afectación.

Por lo anterior, se informa que, una vez recibida la respuesta de los proveedores, el Servicio evaluará, en virtud del mérito de los antecedentes recopilados, las acciones judiciales y/o extrajudiciales que correspondan, con el propósito de proteger de manera efectiva los derechos de los consumidores.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

DLP/

Distribución:

- Plataforma Respuesta Oficios H. Cámara de Diputadas y Diputados:
<https://extranet.camara.cl/respuestas/default.aspx#!/respuesta>
- Gabinete
- Subdirección de Fiscalización
- Oficina de Partes y Gestión Documental

