

Miércoles, 16 de abril de 2025

Honorable Cámara de Diputadas y Diputados

COMISIÓN DE MINERÍA Y ENERGÍA

Andrés Herrera Troncoso
Director Nacional SERNAC



Contingencia

- Martes 25 de febrero, 15:16 horas, masivo apagón entre las **regiones de Arica y Parinacota y Los Lagos**, dejando sin luz a millones de personas.
- Evento excepcional, inscribiéndose como **uno de los “blackout” más grandes en la historia del país**.
- **Generó múltiples afectaciones de distinta naturaleza:** suministro eléctrico, telecomunicaciones, transporte tanto aéreo como terrestre, cancelación de eventos, entre otros.
- A partir del informe emitido por el Coordinador Eléctrico Nacional -CEN- el 18 de marzo pasado, existe una mayores antecedentes y respaldo técnico respecto del **origen y propagación del apagón y de la recuperación del suministro eléctrico**, sin perjuicio del análisis que está realizando la SEC para establecer las eventuales responsabilidades.
- En efecto, las actuaciones de otros órganos competentes se encuentran en actual desarrollo, por lo que **podrían surgir nuevos antecedentes** respecto de la responsabilidad de los distintos actores en el evento. Otro tanto ocurre respecto de proveedores de otros mercados (telecomunicaciones y transporte, entre otros).
- La certeza que tenía SERNAC era que este, indudablemente, era un **caso colectivo**, sin perjuicio de afectaciones individuales particulares.

CASO EXCEPCIONAL QUE REQUIRIÓ UNA ESTRATEGIA CENTRADA EN EL LLAMADO A LA CIUDADANÍA A FORMULAR RECLAMOS

PRIVILEGIANDO EN ELLOS LA DESCRIPCIÓN DE LAS AFECTACIONES SUFRIDAS, MÁS QUE LA IDENTIFICACIÓN PRECISA DE LAS EMPRESAS RESPONSABLES Y DE LA RESOLUCIÓN DE CASOS PUNTUALES POR ESA VÍA, PARA LUEGO EVALUAR ACCIONES PARA PROTEGER A TODOS LOS AFECTADOS

¿POR QUÉ?



Escenario 25 F

- Estamos en presencia de **un caso eminentemente colectivo**, sin perjuicio de afectaciones individuales particulares.
- **Convivencia de múltiples actores en el sistema eléctrico:** organismos sectoriales y empresas que generan, transmiten y distribuyen la energía. No existía claridad respecto de la empresa responsable del origen del corte, de su propagación ni en la recuperación del servicio.
- La ciudadanía no identifica ni se relaciona con las empresas generadoras y transmisoras.
- Las empresas generadoras y transmisoras **no se encuentran registradas en la plataforma de reclamos del SERNAC** (convenio de carácter voluntario), lo que no obsta a su condición de “proveedores”.
- Múltiples afectaciones sufridas y multifactorialidad de los motivos de los reclamos y de los proveedores reclamados.
- Los primeros reclamos trasladados recibieron una “rápida” respuesta negativa de las empresas.



DESPLIEGUE DEL SERNAC

DIVIDIÓ SU ACTUACIÓN EN 2 ETAPAS

ETAPA 1

Cuantificación de la afectación a las y los consumidores con el megacorte, para estimar el alcance y naturaleza de los daños

ETAPA 2

Análisis de las acciones de protección a adoptar en contra de las empresas responsables, a partir de los insumos recabados y antecedentes técnicos disponibles



CÓMO HA PROCEDIDO HISTÓRICAMENTE SERNAC EN CASOS DE AFECTACIÓN COLECTIVA Y EL ROL QUE JUEGAN LOS RECLAMOS

- Ante eventos de afectación masiva o “casos colectivos”, el **SERNAC cuenta con distintas herramientas** para obtener información y recabar antecedentes técnicos, para luego de su procesamiento y análisis integrado, evaluar, en su caso, **cuál de los distintos mecanismos de protección de que dispone emplea**.
- En tal contexto, los **reclamos constituyen uno de los insumos** que permiten cuantificar el nivel, alcance y naturaleza de las afectaciones, **pero no son el único**.
- **Otras herramientas disponibles:** requerimientos de información; fiscalizaciones; coordinación con otros órganos fiscalizadores o sectoriales; estudios e información de fuentes públicas, entre otras.
- Haber presentado reclamos y su posterior gestión **no son requisitos** para el ejercicio de acciones individuales por el afectado ni tampoco de acciones colectivas por SERNAC.

¿CÓMO FUNCIONA EL MODELO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DEL SERNAC?

- El proceso de gestión no está regulado en la ley (facultad implícita).
- El Modelo de Atención al Consumidor (MAC) presupone el registro voluntario de los proveedores (proveedor válido).
- Las generadoras y transmisoras no están registradas en el MAC.
- El sistema permite reclamar contra un sólo proveedor a la vez.
- Para reclamar, las y los consumidores deben identificar el proveedor contra el cual reclaman. No es posible seleccionar a un proveedor desconocido o indeterminado.
- Al no haber existido claridad sobre el o los responsables del apagón, los reclamos presentados en contra de las eléctricas fueron rechazados.

The screenshot shows the 'Reclamo' (Complaint) form on the SERNAC website. The form is titled 'Reclamo' and has a breadcrumb trail 'Inicio > Reclamo'. Below the title, there is a checkbox labeled 'Acepto que el SERNAC envíe mis datos personales a la empresa reclamada y/o instituciones públicas para la gestión de mi reclamo.' which is checked. The main section of the form is highlighted with a yellow border and contains the following fields:

- A question: '¿Cuál es la empresa contra la que reclama? *' with a green '¿Le ayudo?' link.
- A text input field labeled 'Ingrese el nombre de la empresa' with a blue 'Buscar' button to its right.
- A label 'Nombre comercial *' below the input field.
- A date input field labeled '¿Cuándo cometió la posible infracción la empresa reclamada? *' with a green '¿Le ayudo?' link and a calendar icon. The field contains 'dd/mm/yyyy'.
- A text input field labeled '¿Qué producto o servicio compró o contrató? *' with a green '¿Le ayudo?' link. Below the field, it says 'Si no hay un producto o servicio en su Reclamo, escriba "Ninguno".' and provides an example: 'Ejemplo: Internet 500 megas.' The field has a character count: 'Caracteres disponibles 70 de 70. (Mínimo 7 caracteres)'.
- A text input field labeled '¿Qué marca es el producto o servicio que compró o contrató?' with a green '¿Le ayudo?' link. Below the field, it says 'Si no hay una marca asociada a su Reclamo, escriba "Ninguna".' The field has a character count: 'Caracteres disponibles 70 de 70. (Mínimo 1 carácter)'.

EJEMPLOS DE RECLAMOS

- 1 *"El día 25 de Febrero tenía programado un curso práctico en Chillan, yo soy de Concepción. Llegando allá me entero que no podría realizarlo porque no había luz (lo cual era necesario para las máquinas y todo el proceso de aprendizaje). Tuve que gastar en bencina y además peajes"*
- 2 *"Debido al apagón nacional murieron varios de mis peces"*
- 3 *"Soy teletrabajador para la Universidad Estatal de Montana. Debido al corte no pude realizar mis 5/10 horas diarias de trabajo pactadas con mi empleador. Lamentablemente la Universidad no se rige por el código del trabajo nacional. Cada hora tiene un valor de 10USD"*
- 4 *Tenía que acudir a reunion familiar que se suspendió. Fue imposible conseguir locomoción pública por lo que tuve que caminar más de 20 cuadras a oscuras con mucho miedo. Debía entregar unos documentos que me fue imposible hacerlo hasta el dia siguiente pues tampoco había celulares o internet"*

EJEMPLOS DE RESPUESTA

*"Al respecto, informamos que hemos revisado nuestros registros de interrupciones de suministro eléctrico, logrando establecer que el día 25/02/2025, se registró una falla masiva a nivel de transmisión, dejando sin servicio al Sistema Eléctrico Nacional (SEN) desde Arica a Chiloé, **evento completamente ajeno a la red de Enel Distribución.** Desde luego lamentamos los inconvenientes originados en la provisión normal del suministro eléctrico que derivaron de este evento, que como es de público conocimiento, **tuvo su origen en instalaciones externas a Enel Distribución, resultando esta igualmente afectada por este black out"***

CIFRAS TOTALES

1 Al 15 de abril el SERNAC ha recibido total de **13.951** reclamos por el apagón.

2 Del total, **10.547** han presentado en contra de las compañías eléctricas

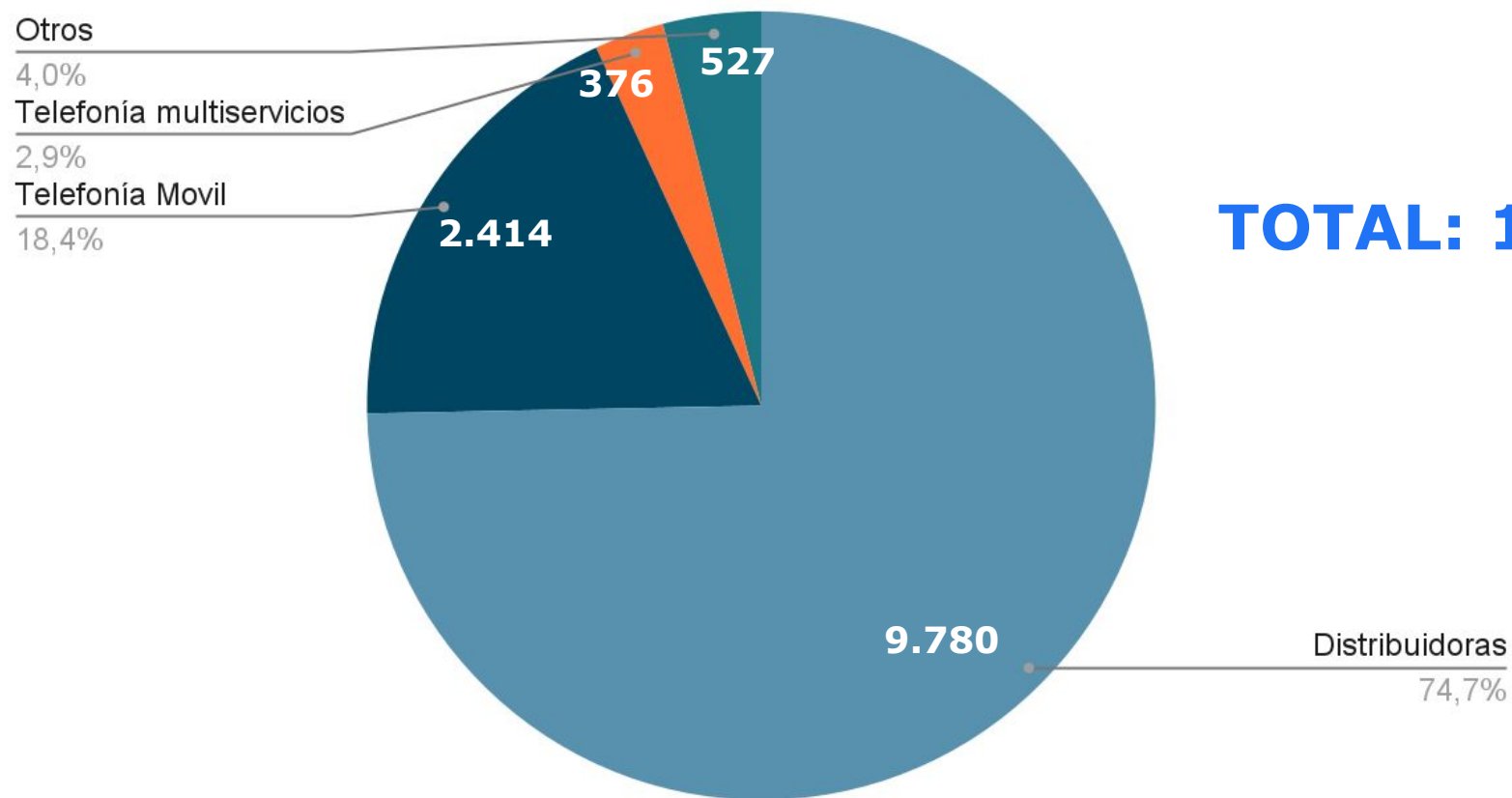
3 El 100% de los reclamos ha sido gestionado.

*Datos actualizados al 15 de abril del 2025

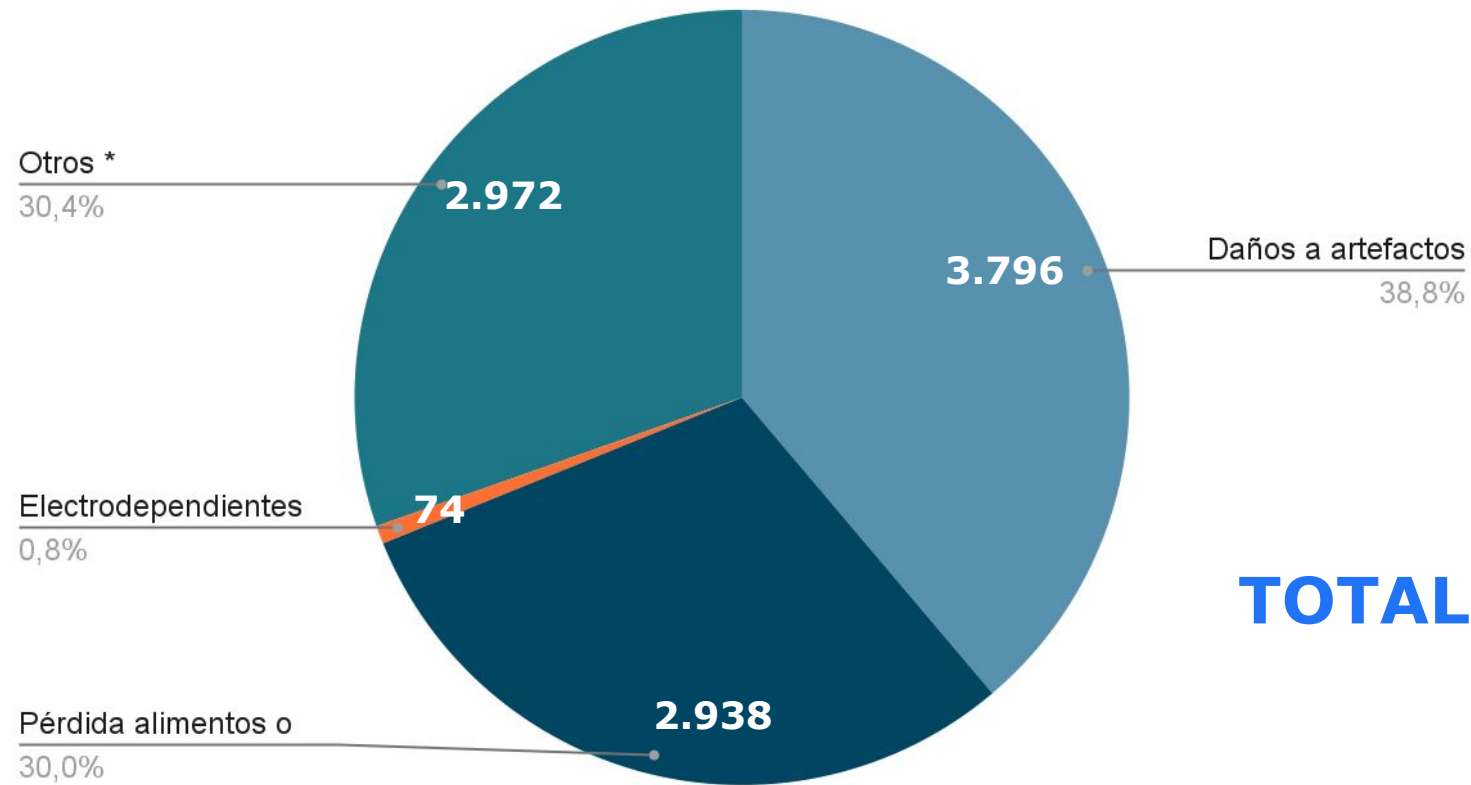
CIFRAS

RECLAMOS INGRESADOS al 20 de marzo

(primer cierre de gestión)

**TOTAL: 13.097**

CIFRAS RECLAMOS ELÉCTRICAS



Otros: Incluye reclamos sobre teletrabajo interrumpido, problemas de desplazamiento por cortes de energía y reclamos genéricos como 'Apagón nacional', que carecen de detalles, dificultando la derivación.

CIFRAS

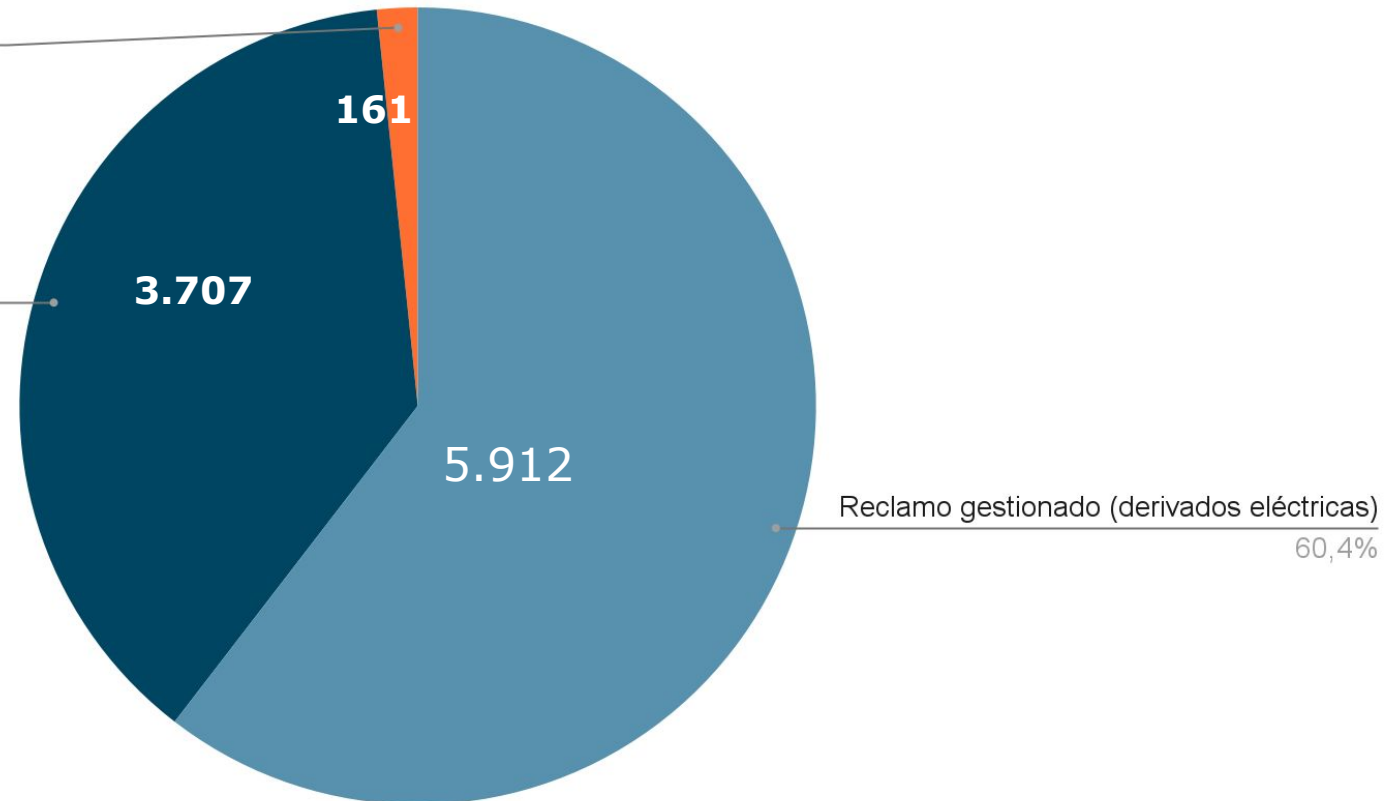
RECLAMOS ELÉCTRICAS

Reclamo desistido/consulta

1,6%

Derivados SEC

37,9%

TOTAL : 9.780**NOTA: RECLAMOS INGRESADOS AL 20.03.2025**

CIFRAS

GESTIÓN GENERAL

Gestionados con
respuesta

8.645

Gestión Sectorial
SEC

3.707

En proceso
de respuesta

429

Reclamos sin
respuesta/Desistimiento

316

TOTAL
RECLAMOS
GESTIONADOS

13.097

CIFRAS

GESTIÓN CON ELÉCTRICAS

Gestionados con
respuesta

5.477

Gestionados en
proceso de respuesta

429

Sin respuesta

6

**TOTAL
RECLAMOS**

GESTIONADOS DERIVADOS A
ELÉCTRICAS

5.912

25 requerimientos de información a empresas eléctricas entre los días 26 y 28 de febrero:

- Generadoras
- Transmisoras
- Distribuidoras

38 oficios a proveedores entre el 26 y 27 de febrero:

- Sector sanitario (11),
- Telecomunicaciones (10)
- Transportes aéreo (3)
- Transporte terrestre (10)
- Transporte ferroviario (4)

¿Qué hicimos?

Llamado público a presentar reclamos y difusión de información a la ciudadanía

- **Demanda colectiva contra Interchile S.A. y Transelec S.A.**
(presentadas con fecha 21 de marzo)
- **Evaluación de otras acciones futuras.**

NUESTRO ACCIONAR FRENTE A LAS COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS REFRENDA NUESTRO COMPROMISO CON LAS Y LOS CONSUMIDORES



Ante los cortes masivos de suministro de mayo y agosto de 2024, el SERNAC se desplegó a nivel nacional, con un actuar decidido y contundente:

- **9 Procedimientos Voluntarios Colectivos con eléctricas**
- **Casi 20 mil millones de pesos en compensaciones pactadas**
- **4 juicios colectivos: CGE, SAESA, CODINER y FRONTEL**
- **Gran despliegue a nivel nacional:** requerimientos de información, amplia coordinación con los municipios de las comunas afectadas, coordinación y despliegue con el Instituto de Previsión Social para la recepción de reclamos, además de salidas a terreno de funcionarios.

EN SÍNTESIS...

Desde el primer momento, SERNAC se propuso recabar la mayor cantidad de reclamos e información posible para cuantificar el nivel de afectación y analizar los antecedentes para evaluar y ejecutar las acciones de protección ajustadas a este caso.



CONCLUSIONES

- Todos y cada uno de los 13.097 reclamos recibidos por el SERNAC han sido debidamente gestionados.
- Los consumidores **siempre tuvieron la posibilidad de reclamar** en contra de las compañías eléctricas y otras empresas proveedoras.
- La estrategia y decisiones adoptadas tras el mega corte **se basaron única y exclusivamente en criterios técnicos, autónomos y en el marco de las atribuciones legales del SERNAC.**
- Se **descarta enfáticamente** cualquier actuación tendiente a proteger a las compañías eléctricas y a cualquier otra empresa.
- El **SERNAC ha cumplido a cabalidad su misión**, con estricto apego a la ley.
- El actuar del SERNAC buscó y buscará siempre **proteger de manera eficiente los derechos de las y los consumidores**. Como muestra de ello, el SERNAC demandó a las eléctricas (transmisoras), pero continúa evaluando acciones adicionales. Es precisamente en la concreción de estas acciones, **con hechos y no palabras**, donde se manifestará verdaderamente dicha protección.

MUCHAS GRACIAS