Exposición ante la Comisión Investigadora Especial Distribución Eléctrica
Sobre la Estrategia del "Proveedor Ficticio" en la Gestión de Reclamos del SERNAC

SERNAC está viviendo uno de los momentos más complejos y dolorosos de su historia institucional. Una institución construida con años de trabajo técnico, ético y comprometido por parte de cientos de funcionarios públicos, hoy se ve envuelta en una crisis profunda de legitimidad, originada no por errores operativos, sino por decisiones adoptadas desde su dirección.

SERNAC, en virtud de su mandato legal, debe velar por el cumplimiento de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC) y demás normativas relacionadas con los consumidores. Dentro de sus funciones esenciales y su oferta a la ciudadanía se encuentra la gestión de reclamos (ingreso, tramitación, cierre y seguimiento), cuyas directrices están contenidas en la Resolución Exenta N° 960 del 10 de noviembre de 2022 (Se adjunta en el correo enviado a la comisión), dictada por la actual administración. Esta normativa se aplica a todas las plataformas de atención ciudadana, ya sea presencial, 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).

De acuerdo con lo dispuesto en la Resolución Exenta N° 960 y el Instructivo de Ingreso de Reclamos (Se adjunta), 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: RUT, razón social, dirección, región, comuna, etc.

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

El proveedor puede no responder (Proveedor No Responde o PNR), no acoger la solicitud, o bien acogerla parcial o totalmente. En los dos últimos casos, el SERNAC, por instrucción del consumidor, debe verificar si la respuesta favorable fue cumplida. De no ser así, el reclamo se clasifica como Respuesta Favorable Incumplida (RFI).

Este procedimiento permite activar distintos mecanismos de protección del consumidor, tales como acciones colectivas, participación en procedimientos judiciales, apertura de Procedimientos Voluntarios Colectivos, y la elaboración de estudios y rankings sobre el comportamiento de los proveedores (tasas de respuesta y de RFI). Así, la identificación del proveedor es un requisito esencial, sin que sea necesario que se encuentre validado en el sistema del Servicio.

Es importante tener presente, a efectos del cometido de esta honorable comisión, que las vocerías de SERNAC —a través de su Directora Subrogante y de los Ministros de Economía y Energía— se enfocaron en llamar a la ciudadanía a presentar reclamos de forma masiva a fin de ser resarcidos y/o compensados por los hechos ocurridos el día 25F.

Esto ocurrió el 26 de febrero de 2025, cuando la Directora Nacional (s), 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 clave para que podamos analizar el impacto y tomar medidas concretas en su defensa".[1]

El mismo día y en mismo punto de prensa, el Ministro de Economía, Nicolás Grau, expresó:

"Nuestro primer llamado es que todos los consumidores, todas las personas afectadas en estos diversos ámbitos, puedan hacer los reclamos en el SERNAC, hacer las denuncias en el sitio de sernac.cl, así como otros sitios que están destinados para esta medida, por ejemplo como ChileAtiende".[2]

Pero, conforme a los antecedentes contenidos en los correos publicados en el diario electrónico *El Mostrador* el 19 de marzo del presente año, entre jefaturas y directivos del SERNAC como la jefa de gabinete Milenka Montt, el jefe de comunicaciones César Leiva y el jefe de la Divisiónde Gestión y Desarrollo Institucional Javier Lucero, se ordenó implementar una nueva estrategia, como la ha llamado el Director del Servicio.[3]

De acuerdo con estos correos, dicha 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 desde Presidencia. Esta situación debe ser esclarecida por esta comisión. No es baladí usar el nombre de la primera magistratura del país. Pero adicionalmente, esta supuesta estrategia no fue transparentada ni informada previamente por la Dirección del Servicio a la ciudadanía, ni a nivel interno a los funcionarios del SERNAC, lo cual es grave, ya que horada la confianza que la ciudadanía deposita en la gestión de reclamos realizada por SERNAC.

Esta supuesta estrategia 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 —textual— ***"el***

---

[1] Punto de prensa 26 de febrero de 2025, (Minuto 3:57)
https://www.youtube.com/watch?v=pw_BUtPB8mc
[2] Punto de prensa 26 de febrero de 2025, (Minuto 1:45)
https://www.youtube.com/watch?v=pw_BUtPB8mc
[3] Diario Electrónico El Mostrador, 19 de marzo de 2025: https://www.elmostrador.cl/unidad-de-investigacion/2025/03/19/correos-evidencian-proteccion-del-sernac-a-distribuidoras-electricas-ante-reclamos-por-mega-apagon/

proveedor llamado APAGÓN (00.000.000-0) conforme al manual 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".***[4] Es necesario señalar que la Contraloría General de la República inicio de oficio una investigación por estos hechos.[5]

Surgen entonces múltiples interrogantes:
¿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 una relación directa de consumo con los usuarios. Por lo tanto, era absolutamente natural y esperable que la mayoría de los reclamos fueran dirigidos hacia ellas.

Este caso permite observar una falta de conducción y coordinación interna, cuyo responsable es el jefe del servicio, y un posible incumplimiento del mandato legal de SERNAC derivado implícitamente del artículo 58 de la LPDC. Por otra parte, representa un incumplimiento del procedimiento establecido en la Resolución Exenta N° 960, al no haberse derivado los reclamos a 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 fue denominada y defendida por el Director Nacional en diversos medios de comunicación y ante esta Honorable Cámara de Diputados y Diputadas, tanto en las comisiones de Economía como Energía (Se adjuntan las actas de las sesiones y presentación ppt realizada por DN), no solo resulta éticamente cuestionable por no haberse informado ni transparentado al momento de llamar a los consumidores a reclamar masivamente, 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 o para proteger a las

---

[4] Diario Electrónico El Mostrador, 19 de marzo de 2025: https://www.elmostrador.cl/unidad-de-investigacion/2025/03/19/correos-evidencian-proteccion-del-sernac-a-distribuidoras-electricas-ante-reclamos-por-mega-apagon/
[5] Teletrece, Canal 13, 19 de marzo de 2025: https://www.t13.cl/noticia/nacional/contraloria-fiscalizacion-sernac-eventual-proteccion-distribuidoras-electricas-19-3-2025

distribuidoras eléctricas, se trataría de un incumplimiento grave que debe ser investigado por esta comisión y llegar a sus responsables.

Cabe 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 la confianza ciudadana para con el Servicio.

De confirmarse estos hechos, podría eventualmente concluirse que la Dirección Nacional del SERNAC habría incumplido su deber legal de velar por los derechos de los consumidores, conforme al artículo 58 de la LPDC. Además, habría incumplido la RE N° 960, lo que contravendría el 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 ningún procedimiento disciplinario a fin de esclarecer lo señalado ahí respecto a injerencias externas y protección a las distribuidoras eléctricas.

Al contrario, algunas jefaturas presentaron su renuncia, como la jefa de gabinete Milenka Montt y el jefe de comunicaciones César Leiva, siendo informada esta situación el día 1 de abril de 2025 por el Director Nacional. Esta situación no deja de llamar la atención, dado que estos funcionarios accedieron posteriormente a vacaciones extensas y permisos —hasta de dos meses—, lo que contrasta no solo con la responsabilidad que les puede caber en este lamentable episodio, 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 a vacaciones más acotadas. Incluso, a la fecha, el ex jefe de comunicaciones sigue gozando de permisos pagados con el presupuesto del Servicio. En una sesión Comisión de Energía, el 16 de abril de 2025, el Director del Servicio señaló que las personas involucradas ya no forman parte del SERNAC, situación que no era cierta.[6]

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, serían 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.

[6] Se adjuntan antecedentes que dan cuenta de la fecha de salida de los funcionarios señalados, lo que contrasta con la información entregada por el Director Nacional ante esta Honorable Cámara en la sesión de la Comisión de Energía celebrada el 16 de abril de 2025.

- Obliga a modificar flujos regulados internamente mediante la RE N° 960, dificultando la asignación automática de reclamos.
- Contraviene los compromisos establecidos en la carta de compromiso ciudadano y en la información publicada en la página web del Servicio.
- Genera expectativas en los consumidores que no pueden ser satisfechas.
- Distorisiona los datos que alimentan productos institucionales como rankings de PNR o RFI, excluyendo arbitrariamente a las distribuidoras eléctricas.
- Afecta gravemente la imagen del SERNAC, extendiendo la desconfianza no solo a los responsables, sino a toda la institución.

Honorable Comisión:

Por último, no puedo terminar esta comparecencia sin dejar en claro que lo expuesto no debe interpretarse como una crítica al conjunto de funcionarios y funcionarias 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 laboral 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 un serio problema de conducción institucional, determinado 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 podrían vulnerar procedimientos internos, mandatos legales y principios de probidad, sino que también han dañado profundamente la imagen pública de una institución que, por años, se ha ganado 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 como 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 sus funcionarios y funcionarias.