ORD. Nº

SANTIAGO,

ANT.: Oficio N° 202, de 23 de abril de 2025, de la Honorable Cámara de Diputadas y Diputados.

MAT.: Responde al tenor de la solicitud contenida en el Oficio del ANT.

DE: ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

A: ÁLVARO HALABI DIUANA
SECRETARIO
COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO; MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA; PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO
HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS

De mi consideración,

Junto con saludarlo muy cordialmente y en respuesta al Oficio ANT., mediante el cual la Comisión de Economía, Fomento; Micro, Pequeña y Mediana Empresa; Protección de los Consumidores y Turismo de la Cámara de Diputados y Diputadas, en sesión Ordinaria N°133 de fecha 22 de abril de 2025, requirió el pronunciamiento del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante e indistintamente "SERNAC") respecto de las materias señaladas por el Presidente de la Agrupación Nacional de empleados fiscales (ANEF) y el Presidente de la Asociación de Funcionarios de SERNAC, me permito informar lo siguiente:

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/452ZAZ-605

a. En relación a la gestión institucional del evento "apagón"

Como punto preliminar, es importante señalar que, el suscrito, en calidad de Director Nacional del SERNAC, ha abordado este asunto en tres ocasiones ante la Honorable Cámara de Diputadas y Diputados: ante la Comisión de Economía, Fomento; Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo el 25 de marzo; ante la Comisión de Minería y Energía el 16 de abril, y recientemente, con fecha 2 de junio, ante la Comisión Especial Investigadora N° 68, sobre fiscalización, coordinación, operatividad y funcionamiento de los servicios de distribución eléctrica, entre los años 2024 y 2025. En cada una de estas instancias, se expusieron todos los antecedentes relativos a la materia consultada en los oficios del ANT., respondiéndose además las preguntas formuladas por las y los Honorables Diputados y Diputadas que integran dichas Comisiones.

Las presentaciones efectuadas en tales oportunidades dieron clara cuenta de que las decisiones adoptadas por este Servicio ante el corte de suministro eléctrico que afectó a una parte importante del país el 25 de febrero de 2025, así como en contingencias anteriores, han sido definidas de forma autónoma por el Servicio.

En relación con los correos electrónicos que han trascendido en algunos medios de prensa escrita - de cuyo contenido podría interpretarse una supuesta intervención de la Presidencia de la República en las decisiones adoptadas por este Servicio- se descarta enfáticamente que tales afirmaciones o comunicaciones representen la gestión efectivamente llevada a cabo por el SERNAC frente a esta contingencia. Este Servicio ha actuado, y seguirá actuando, con plena autonomía y rigor técnico.

En efecto, el Servicio Nacional del Consumidor, como organismo público descentralizado, determina su actuar conforme al principio del bien común, orientando sus acciones a la protección de los derechos de las personas consumidoras. Las decisiones que adopta responden exclusivamente a criterios técnicos, dentro del marco jurídico dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, así como las normas aplicables a la Administración del Estado.

En consecuencia, no ha existido instrucción alguna emanada desde la Presidencia de la República ni de otra autoridad dirigida al SERNAC con el objeto de intervenir en asuntos de nuestra competencia. El Servicio reitera y enfatiza con fuerza que las estrategias y decisiones que ha adoptado -tanto

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/452ZAZ-605

en relación con este evento como en todas las contingencias previas enfrentadas en cumplimiento de su misión- han sido técnica y jurídicamente autónomas. Tales definiciones han sido adoptadas de manera independiente, sin interferencia de ninguna naturaleza, y siempre dentro del marco de nuestras atribuciones legales. En atención a lo anterior, este Servicio emitió un comunicado oficial y público el 19 de marzo de 2025, con el fin de esclarecer a la ciudadanía la situación expuesta en los medios.

Por otro lado, se descarta enfáticamente la existencia de conductas orientadas a favorecer indebidamente a proveedores, y menos aún, a vulnerar los derechos de las personas consumidoras. El actuar del SERNAC —y de sus funcionarios y funcionarias— se ha guiado, y continuará guiándose, por el estricto cumplimiento del principio de probidad administrativa, así como por su mandato legal de proteger y promover los derechos de las personas consumidoras.

En efecto, las estrategias adoptadas por este Servicio durante esa emergencia —caracterizada por su magnitud e impacto inédito en los últimos años— fueron definidas con plena autonomía técnica y jurídica, y siempre en función del interés público y de la protección de las personas consumidoras. Cualquier afirmación o insinuación que pretenda instalar una lectura distinta, no se condice con los hechos ni con el modo de actuar del Servicio Nacional del Consumidor ni del suscrito, en calidad de su Director Nacional.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Jefatura de Servicio ha adoptado medidas orientadas a esclarecer lo ocurrido, así como a reforzar los mecanismos internos de control, con el fin de prevenir cualquier situación que pudiera generar cuestionamientos por parte de la ciudadanía o de las autoridades públicas. En caso de que llegaren a conocerse nuevos antecedentes que permitan configurar eventuales responsabilidades administrativas, se ejercerán las facultades correspondientes y, de ser procedente, se instruirá la apertura de los respectivos procedimientos disciplinarios.

Habiéndose descartado de manera categórica cualquier tipo de intervención orientada a beneficiar a empresas eléctricas u otros proveedores, corresponde referirse a la forma en que este Servicio gestionó los reclamos recibidos en el contexto de la contingencia consultada.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/452ZAZ-605

Al respecto, cabe informar que, frente a eventos masivos, el SERNAC dispone de diversas herramientas para el cumplimiento de su mandato legal, tales como requerimientos de información, fiscalizaciones, gestión de reclamos, investigaciones, entre otros mecanismos previstos en la normativa vigente.

En este contexto, es menester destacar que la contingencia referida presentó una serie de características particulares, entre ellas: (1) la participación de múltiples actores en el sistema eléctrico y la consecuente falta de claridad sobre las responsabilidades específicas; (2) el desconocimiento generalizado de la ciudadanía respecto de la identidad de las empresas generadoras y transmisoras; (3) la ausencia de registro de dichas empresas en la plataforma de reclamos del SERNAC; (4) la multiplicidad de factores de afectación y proveedores involucrados (electricidad, telecomunicaciones, transporte, entre otros); y (5) el rechazo inicial de reclamos por parte de las empresas de distribución eléctrica, aludiendo que el corte no era de su responsabilidad directa.

Considerando lo anterior, el SERNAC definió una estrategia de respuesta en dos etapas: primero, la cuantificación del nivel de afectación a las y los consumidores; y segundo, el análisis de las eventuales acciones de protección contra las empresas responsables, a partir de los antecedentes recabados.

Para la primera etapa —esto es, la cuantificación del nivel de afectación—, la gestión de reclamos constituye una herramienta fundamental. Por ello, a continuación se detalla su forma de funcionamiento.

La gestión de reclamos se encuentra regulada por la Resolución Exenta N° 960, de 2022, del Director Nacional del SERNAC, la cual establece lineamientos y estándares destinados a asegurar la correcta tramitación de los reclamos en todas sus fases. Dichos lineamientos se implementan a través de nuestra plataforma de reclamos, que opera bajo el Modelo de Atención al Consumidor (MAC). En términos prácticos, esta plataforma requiere la individualización del proveedor reclamado, no siendo posible omitir dicha información, ni presentar un reclamo contra más de un proveedor simultáneamente o en contra de proveedores desconocidos o indeterminados.

En atención a lo anterior, y con el fin de facilitar el ingreso y procesamiento de reclamos en el marco del principio de servicialidad que inspira las actuaciones del Estado, el 4 de marzo de 2025, se habilitó en la plataforma del SERNAC un proveedor genérico bajo el nombre "APAGÓN", **cuya**

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/452ZAZ-605

habilitación fue informada públicamente ese mismo día, mediante un comunicado titulado "Balance y propuesta de optimización de recolección de reclamos[1]", que se encuentra en la sección de Comunicaciones del sitio web del Servicio. De esta forma, las gestiones realizadas se hicieron con estricto apego al principio de transparencia que rige a los órganos del Estado.

Por otro lado, esta medida tuvo por objeto propiciar un análisis riguroso de los antecedentes necesarios para definir acciones de protección adecuadas, facilitar la recepción de reclamos, y evitar una doble victimización de las personas consumidoras.

Considerando lo expuesto, y frente a ciertas interpretaciones surgidas en algunos medios de comunicación que aludían a una eventual protección hacia empresas eléctricas, es importante reiterar que este Servicio mantiene un férreo compromiso con la defensa de los derechos de los consumidores, tal como se ha señalado previamente.

En esa línea, se adoptaron medidas administrativas concretas para facilitar la oportuna recepción y tramitación de los reclamos. Asimismo, en aquellos casos en que se identificaron afectaciones específicas —como daños en electrodomésticos—, estos fueron derivados oportunamente a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), en el marco de la coordinación interinstitucional correspondiente.

En concreto, respecto a la gestión de los reclamos recibidos producto de esta contingencia, es posible informar lo siguiente:

- Al día 31 de marzo de 2025 se recepcionaron, en total, 13.587 reclamos, distribuidos de la siguiente manera considerando el proveedor reclamado:

[1] Disponible en <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-84233.html>.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/452ZAZ-605

Mercados	Número de casos
DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD	10.212
TELEFONÍA MÓVIL	2.479
TELEFONÍA MULTISERVICIOS FIJA	397
Otros	499
Total general	13.587

De los 10.212 reclamos ingresados en el rubro "distribución de electricidad", la totalidad fue debidamente gestionada por el SERNAC. En detalle, 6.030 reclamos fueron trasladados al proveedor respectivo, con el fin de que entregara una respuesta directa a la persona consumidora a través de nuestro Portal. Por su parte, 4.115 reclamos fueron derivados a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), al corresponder a denuncias por daños en artefactos eléctricos.

Gestión reclamos Distribuidoras	Número de reclamos
Con respuesta	5.455
Derivados a SEC	4.115
Sin respuesta	291
Otros	284
Desistidos	67
Total general	10.212

Nota: la categoría "otros" agrupa los reclamos pendientes de respuesta por parte de proveedor (dentro del plazo establecido) y aquellos casos en que el proveedor no fue habido.

Por tanto, **el SERNAC ha gestionado el 100% de los reclamos ingresados en el marco del evento del 25 de febrero**. La información expuesta da cuenta de que no ha existido manipulación alguna de las plataformas institucionales con el fin de favorecer intereses privados. Por el contrario, las decisiones adoptadas por este Servicio estuvieron orientadas a

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/452ZAZ-605

mejorar la accesibilidad y eficacia en la recepción de los reclamos de la ciudadanía ante una situación especialmente sensible. Estas actuaciones se sustentan en antecedentes objetivos y datos cuantificables, los cuales, en un marco de publicidad y transparencia, son puestos a disposición por este organismo público para conocimiento de esta Honorable Cámara y de la ciudadanía.

b. Tensiones al interior del Servicio.

Respecto de las relaciones ad-intra en SERNAC, corresponde indicar que se ha estado trabajando desde 2024 de manera conjunta con la Asociación de Funcionarios de este Servicio, con la convicción de construir canales de comunicación abiertos y efectivos. En virtud de lo anterior, se han iniciado una serie de mesas de trabajo con un abanico de temáticas diversas, entre las que se encuentra el fortalecimiento de gestión de personas, encasillamiento, conciliación, trabajo-vida personal y familiar, reglamento de calificaciones, infraestructura y la política de remuneraciones del Servicio.

En particular, la mesa de Conciliación trabajo-vida personal y familiar tiene por objetivo la evaluación y posterior implementación de la NCh 3262 sobre el Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, así como la revisión de las actuales medidas de calidad de vida y bienestar, y propuesta de mejoras y la futura implementación del teletrabajo en el Servicio. Para su abordaje, se han realizado esfuerzos mancomunados desde septiembre de 2024 a fin de regular la modalidad híbrida, en conformidad al marco legal.

En cuanto a la gestión eventualmente deficiente de los casos de maltrato laboral, es pertinente manifestar que, el Servicio Nacional del Consumidor, es un organismo que ha incorporado en sus procedimientos disciplinarios las modificaciones instauradas por la Ley N°21.643 (Ley Karin), que modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo, a través de la Resolución Exenta N° 449, de 2025, que aprueba procedimiento de denuncia, investigación y sanción de la violencia laboral, acoso laboral y/o sexual versión 5, y que deja sin efecto el antiguo procedimiento sobre Maltrato, Acoso sexual y Laboral (MALS), y la Resolución Exenta N°451, de 2025, que aprueba el protocolo de prevención respecto del acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo, en el Servicio Nacional del Consumidor.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/452ZAZ-605

En tal sentido, este organismo dispone de diversos canales internos de recepción denuncias de VALS, en los cuales los funcionarios y funcionarias acceden a ellos de manera transparente, expedita y efectiva, resguardando, principalmente, los principios de confidencialidad y el debido proceso. Este procedimiento se encuentra disponible y difundido en la Intranet institucional, en un apartado específico denominado "Ley Karin", el cual se puede consultar el formato oficial de denuncia, el flujo de tramitación, los plazos asociados y las personas receptoras designadas.

Se suma a lo anterior, que la nueva Fiscalía Administrativa se encuentra implementando un plan de trabajo que tiene por finalidad el perfeccionamiento y agilización de los procedimientos disciplinarios, lo que conlleva un constante seguimiento y control de los procedimientos disciplinarios, especialmente, los que refieren a los procedimientos VALS, brindando asistencia y colaboración jurídica a los fiscales instructores, y contribuyendo al Director Nacional en lo pertinente al control de legalidad y juridicidad de los procedimientos disciplinarios.

Por su parte, en materia de clima laboral, añadido a la plena disposición por parte de este jefe de Servicio a canalizar inquietudes y sugerencias de mejora que vayan en directo aporte a la finalidad de la labor que cumplimos, se informa de medidas concretas y participativas para el abordaje de posibles problemáticas en la materia, entre las que se encuentran:

1. Aplicación del instrumento CEAL-SM (Cuestionario de Evaluación de Ambiente Laboral – Salud Mental)
2. Intervenciones focalizadas en equipos de trabajo, lo que tuvo por resultado 17 actividades ejecutadas.

Como se observa, este Servicio se encuentra implementado una serie de medidas para potenciar los canales de comunicación internos como externos y proteger a los consumidores y consumidoras. En este sentido, resulta imprescindible señalar que se ha entregado información transparencia sobre la tramitación de los reclamos a fin de evitar confusiones respecto a las acciones ya emprendidas.

Por último, es importante reiterar que la labor de este Servicio, como organismo técnico, se sustenta en el valor de proteger a las personas consumidoras. Para cumplir adecuadamente con esta tarea, es fundamental el compromiso y aporte de todos los funcionarios y funcionarias. En este sentido, la Dirección Nacional reafirma su compromiso con el diálogo abierto y el fortalecimiento de los canales de comunicación internos, entendiendo

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/452ZAZ-605

que esta es la vía para avanzar hacia un trabajo verdaderamente mancomunado y colaborativo entre quienes conformamos el SERNAC.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,

FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA
GOBIERNO DE CHILE

Firmado por:
Andrés Eugenio Herrera Troncoso
Director Nacional
Fecha: 09-06-2025 13:31 CLT
Servicio Nacional del Consumidor

ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

JTR/LMDV/ VRG/
Distribución:

- Plataforma Respuesta Oficios H. Cámara de Diputadas y Diputados https://extranet.camara.cl/respuestas/default.aspx#!/respuesta.
- Gabinete
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen
- División de Estrategia y Servicio a la Ciudadanía.
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/452ZAZ-605