

ORD. N°:

SANTIAGO,

ANT.: Oficio Ord. N° 61832 de 6 de marzo de 2024.

MAT.: Da respuesta y remite información.

**A: LUIS ROJAS GALLARDO
PROSECRETARIO
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CONGRESO NACIONAL DE CHILE**

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

De mi consideración:

Mediante el oficio del ANT. se comunica la solicitud del H. diputado Cristhian Moreira Barros, mediante la cual se pide que "[s]e fiscalice a la empresa CGE por los reiterados cortes de suministro eléctrico no programados, los cuales han sido en varias oportunidades muy prolongados".

De conformidad al oficio, los cortes se habrían producido, al menos, en las siguientes fechas: 18 y 26 de diciembre de 2023 (en total, 3 horas y 11 horas, respectivamente); 16 y 17 de enero de 2024 (5 y 11 horas, respectivamente, con bajas y altas tensiones); y 10 y 27 de febrero de 2024 (9 horas en total y cortes desde las 22:30 horas en adelante, respectivamente). Se hace presente el impacto que estos cortes han tenido en los vecinos y, principalmente, en los locatarios del sector, quienes han perdido mercaderías. Algunas de las zonas afectadas comprenden a las siguientes poblaciones: Santa Laura, San Andrés, O'Higgins, 4 de septiembre, Islote Snipe, Santa Cristina, 18 de septiembre, Lagos de Chile; todas de la comuna de El Bosque.

Al respecto, y junto con agradecer la entrega de estos antecedentes, me permito informar a Ud. que recibimos un total de 108 reclamos de consumidores y consumidoras relacionados con los cortes individualizados en el oficio del ANT.

En particular, con ocasión de los cortes ocurridos en la comuna del Bosque, nuestra Dirección Regional Metropolitana realizó un operativo en la comuna, en coordinación con la Junta de Vecinos del sector afectado, para recibir presencialmente reclamos y consultas de las personas afectadas. Posteriormente hemos estado en coordinación con dicha Municipalidad para evaluar eventuales acciones contra la empresa.

Asimismo, en ejercicio de nuestras facultades, enviamos a la empresa Compañía General de Electricidad (en adelante, CGE S.A.) el Of. Ord. N°2065 de la Dirección Regional Metropolitana de 7 de marzo de 2024, en el cual comunicamos los reclamos ingresados por las personas consumidoras residentes en la comuna de El Bosque por problemas en el suministro eléctrico domiciliario.



En dicho oficio, se solicitó a la empresa que informe las causas de los cortes, las fechas y horas de ocurrencia, los canales de información de la empresa con sus consumidores, medidas de compensación que se realizarán, y medidas que se adoptarán para evitar la ocurrencia de nuevos hechos.

La empresa CGE S.A. respondió con fecha 28 de marzo. Respecto a la responsabilidad por los hechos ocurridos, indicó que fueron ocasionados por terceros y que no le son imputables. Con todo, informó haber atendido todas las interrupciones.

Sobre los motivos que dieron lugar a la interrupción del servicio, la empresa señala que, en diciembre, los cortes se produjeron por objetos lanzados a la red y por choque a estructuras (9 y 27 de diciembre, respectivamente). En enero y febrero, se produjeron por choques a postes eléctricos y reparaciones por daños asociados a fallas por intento de hurto (casos ocurridos los días 16 de enero y 10, 11, 23 y 29 de febrero).

Adicionalmente, informa que realizó compensaciones a 451 clientes afectados, por los montos que corresponde a cada uno de conformidad a la normativa vigente, sumando un total de \$483.716 por dicho concepto.

Por último, indica que ha realizado una serie de acciones de mitigación: instalación de protectores de postes como medio preventivo de protección y de atención para conductores; inspecciones preventivas y gestión de podas; mantenimiento y reemplazo de equipos a fin de asegurar la calidad y eficiencia de las redes; plan AMI basado, instalar medidor en subestación monitorear en tiempo real la afectación de clientes sectorizados (tiempo de reacción); reuniones de coordinación con Municipalidad, autoridades varias (concejales, diputados) y dirigentes vecinales, para explicar, aclarar la situación y responder inquietudes.

El Servicio Nacional del Consumidor se encuentra facultado para fiscalizar e investigar a los proveedores a fin de detectar infracciones a la Ley N° 19.496 y, en tal sentido, monitorea constantemente los diversos mercados. El SERNAC mantiene canales de comunicación abiertos de manera que los consumidores y usuarios pueden interponer reclamos en caso que estimen que sus derechos han sido vulnerados por conductas y prácticas de los proveedores. El SERNAC actúa dentro de las potestades entregadas por la ley para iniciar las acciones de protección que sean pertinentes para resguardar debidamente los derechos de los consumidores.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,

ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

mlm/dgb

Distribución:

Destinatario - Gabinete - Subdirección Jurídica - Subdirección de Fiscalización - Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen - 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/RXEOKX-125>



SERNAC.CL - 800 700 100