Tarifas eléctricas al alza: ¿Qué implica para los consumidores?

La medida, originada en un proyecto de estabilización de tarifas aprobado en agosto de 2019, postergó ajustes hasta ahora. El impacto variará según el consumo, con aumentos significativos para los hogares.

El pasado lunes entró en vigor el aumento en las tarifas de electricidad, generando preocupación entre los hogares chilenos, especialmente después de años de tarifas congeladas. La medida tiene su origen en agosto de 2019, cuando el Congreso de la República aprobó el proyecto de estabilización de tarifas eléctricas, inicialmente congelando éstas hasta diciembre de 2021. Sin embargo, debido a la pandemia, las variaciones fueron postergadas, resultando en una deuda que supera los 6 mil millones de pesos, intermediada por el Banco Interamericano de Desarrollo.

El impacto del aumento será diverso según el consumo. Para los hogares de menor consumo, que utilizan hasta 180 KWh, las variaciones oscilarán entre un 10% en Tarapacá (la menor) y un 25% en regiones como Valparaíso, Ñuble, Biobío y La Araucanía. Por otro lado, los hogares con mayor consumo enfrentarán alzas más significativas, con aumentos del 24% en Los Lagos, 36% en Valparaíso y hasta 37% en Atacama.

¿Pero qué opciones legales tienen los consumidores frente a estos incrementos? Según Juan José Contreras, abogado y docente de la carrera de Derecho de la Universidad de O’Higgins (UOH), los precios del suministro eléctrico están regulados por decreto debido a la naturaleza estratégica del servicio y no pueden ser impugnados legalmente por los consumidores. “Aunque pueda percibirse como injustificado y

abusivo, desde la perspectiva de los consumidores, estos aumentos están respaldados por la ley y los decretos tarifarios que definen quién tiene la autoridad para establecer los criterios que los sustentan. La decisión de congelar o reducir precios requeriría una modificación legislativa", afirma el experto.

En comparación con los procedimientos seguidos en casos de alzas en los planes de Isapres, el abogado señala diferencias significativas. Mientras que las Isapres tienen cierta autonomía para ajustar precios dentro de límites establecidos, en el sector eléctrico los precios son fijados por la autoridad debido a la naturaleza de monopolio del servicio. "En el pasado, los reclamos por alzas en planes de salud llevaron a recursos de protección y decisiones judiciales que mantuvieron los precios base. Sin embargo, en el caso de las tarifas eléctricas, el ajuste no es ilegal ni arbitrario, sino que está fundamentado en la legislación vigente y decretos tarifarios", explicó Contreras.

Desde la óptica de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, los reclamos relacionados con los incrementos tarifarios pueden abordarse ante posibles incumplimientos en la calidad del servicio, la información proporcionada y la atención al cliente. "Los consumidores tienen la opción de reclamar ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) por un servicio deficiente de las empresas de suministro eléctrico. Además, es crucial conocer la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), como autoridad fiscalizadora, donde también se pueden presentar reclamaciones. Dado que los aumentos en las tarifas están regulados, los consumidores pueden cuestionar cobros que excedan los límites permitidos por las normativas vigentes. Es esencial revisar detalladamente las facturas de luz para verificar que el cobro esté claramente explicado y conforme a los precios establecidos", concluye Contreras.