



Diputada Nathalie Castillo exige al SERNAC protección y compensaciones para consumidores afectados por prolongados cortes de luz

La diputada Nathalie Castillo ofició al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) para que informe sobre las acciones adoptadas para proteger a las miles de personas afectadas por la interrupción del suministro eléctrico registrada durante las últimas horas debido al sistema frontal.

La parlamentaria sostuvo que el centro de la preocupación debe estar en las familias y consumidores que, además de permanecer por largas horas sin electricidad, sufrieron pérdidas de alimentos, medicamentos, daños en equipos eléctricos, entre otras consecuencias..

“Las personas no pueden ser quienes terminen pagando las consecuencias de una emergencia para la que **la empresa tuvo tiempo suficiente para prepararse**. Existieron días de anticipación con información meteorológica que advertía la intensidad del sistema frontal, por lo que era esperable que la empresa reforzara sus planes de contingencia, aumentara sus cuadrillas y adoptara todas las medidas necesarias para responder oportunamente”, señaló la diputada Castillo.

En el oficio, la parlamentaria solicita al Servicio informar si inició procedimientos de fiscalización o acciones de protección colectiva, cuántos reclamos ha recibido, qué medidas ha impulsado para resguardar los derechos de los consumidores y si evalúa acciones colectivas o procedimientos con CGE para obtener compensaciones adicionales para las personas afectadas. Asimismo, conocer si existió coordinación con la SEC y otros organismos.

Castillo enfatizó que las compensaciones automáticas contempladas en la normativa no siempre cubren la totalidad de los perjuicios sufridos por las familias.

“Quienes perdieron alimentos, medicamentos o vieron dañados sus electrodomésticos tienen derecho a ser reparados. **Es fundamental que el SERNAC utilice todas las herramientas que le entrega la ley para defender a los**

consumidores y exigir que las empresas respondan cuando incumplen con los estándares de calidad del servicio”, concluyó.