

Contraloría: SERNAC enfrentó el apagón sin plan de contingencia y frenó el envío de reclamos

El Ciudadano · 28 de agosto de 2025

Según el organismo fiscalizador, ante la emergencia, SERNAC realizó "acciones como la detención de los reclamos dirigidos a las distribuidoras de electricidad y a otras empresas o a la creación de un proveedor ficticio denominado 'Apagón'".



La Contraloría General de la República (CGR) emitió un informe lapidario que dejó al descubierto la falta de preparación del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) para manejar crisis que afecten a los consumidores. El documento concluyó que el organismo no contaba con un plan de contingencia para responder de manera efectiva al masivo corte de electricidad que afectó a gran parte del país en febrero de este año, lo que derivó en el freno del envío de los reclamos a las empresas proveedoras, ocasionando retrasos e incumplimientos en los plazos para la resolución de los casos.

Cabe recordar que el [apagón](#) se registró el pasado martes 25 de febrero, afectando 90% del suministro eléctrico en los hogares del país, especialmente entre las regiones de Arica y Parinacota y Los Lagos, paralizando servicios y generando caos. Según informó en aquella ocasión el coordinador Eléctrico Nacional, el corte

iniciado a las 15:16 horas tuvo su origen en una «desconexión del sistema de transmisión de 500 kV en el Norte Chico».

Con el fin de garantizar la seguridad en el país, el presidente Gabriel Boric activó el «estado de emergencia por catástrofe» y decretó un toque de queda.

De acuerdo con el Informe N°331 de 2025, la CGR advirtió que en esa oportunidad el SERNAC también creó un proveedor ficticio denominado “Apagón”, para agrupar los casos relacionados con el hecho mientras se establecían las responsabilidades, a pesar que esta medida no estaba contemplada en su regulación interna, «lo que retrasó la gestión individual de los requerimientos de los consumidores».

Según la investigación especial desarrollada por el ente contralor, esta acción «no fue fructífera», tomando en consideración que «de los 13.587 reclamos recibidos por el SERNAC, apenas 103 fueron registrados por los consumidores en el proveedor denominado “Apagón”».

Paralización de reclamos, plazos Incumplidos y desinformación

Más grave aún fue la decisión del servicio de suspender completamente el envío de los reclamos a las empresas proveedoras. Esta paralización, según la Contraloría, tuvo dos consecuencias críticas. En primer lugar, “ocasionó el incumplimiento del plazo de dos hábiles establecido para ello en sus procedimientos”. En segundo término, “superó el plazo máximo de 18 días hábiles previsto en su reglamentación interna para el cierre de los casos, llegando en ambas situaciones a superar los 40 días de demora”.

La investigación de la CGR también puso el foco en la opacidad con la que el SERNAC manejó la comunicación con los ciudadanos afectados, ya que constató

que el servicio “no informó oportunamente a los consumidores que sus reclamos no estaban siendo trasladados a los proveedores, por lo que estos desconocían el estado de sus presentaciones”.

según el informe, la comunicación sobre esta paralización se produjo de manera reactiva y tardía y “solo ocurrió una vez que se reinició el proceso de envío a las empresas. Esto es, a partir del 20 de marzo, una vez conocido el informe del Coordinador Eléctrico Nacional que determinó las responsabilidades de las empresas trasmisoras, en aquellos dirigidos a las de distribución eléctrica, y desde el 5 de ese mes, en los referidos a empresas de otros mercados”.

De este modo los usuarios estuvieron semanas sin saber que sus reclamos estaban detenidos dentro del SERNAC.

Falencias en la derivación de casos críticos

La investigación especial también permitió identificar graves demoras en la derivación de casos de alta criticidad. La CGR estableció que el SERNAC “demoró hasta 39 días en derivar a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) los casos asociados a personas electrodependientes, ello debido a la remisión previa de esas presentaciones a los proveedores denunciados”.

Además, se detectó una “disparidad de criterios en la derivación de reclamos a la SEC, porque algunos fueron enviados por el SERNAC directamente a la Superintendencia, mientras que otros se comunicaron con posterioridad a su envío a la empresa involucrada”, lo que evidencia una falta de protocolos unificados para situaciones de emergencia como el apagón masivo de febrero.

Sin embargo, de acuerdo con los antecedentes analizados no se evidenció que hubiese habido una instrucción presidencial para crear el proveedor ficticio “Apagón” y así eventualmente proteger a las empresas distribuidoras de electricidad, ya que “ la iniciativa surgió de las jefaturas del propio servicio para

adoptar una medida que permitiera categorizar de manera genérica los reclamos en el contexto del corte masivo de energía eléctrica“, aclaró la CGR.

Acciones ordenadas

La **CGR** instruyó al SERNAC actualizar y remitir en un plazo de 60 días hábiles un nuevo «Instructivo de gestión de casos de alta criticidad» y el «Procedimiento de gestión de reclamos». Asimismo, deberá actualizar el convenio con la SEC para asegurar la derivación de reclamos masivos en situaciones excepcionales y mejorar los mecanismos de identificación de personas electrodependientes y otros casos críticos.

«Todo lo anterior, además de comunicar sobre el avance de las medidas de mejora propuestas para la identificación de personas electrodependientes y otros casos críticos, informando a la CGR en un plazo de 60 días hábiles», indicaron desde el organismo fiscalizador.

 INFORME DE INVESTIGACIÓN ESPECIAL | Débil gestión del SERNAC tras reclamos de clientes por apagones eléctricos.

Ver nota  <https://t.co/YG87sT9Wof>  [pic.twitter.com/BgvwpXjcEt](https://t.co/YG87sT9Wof)

— Contraloría (@Contraloriac) August 27, 2025

Fuente: [El Ciudadano](#)