

CHILE / POLÍTICA / PORTADA

Corte de luz ENEL: ¿consumidores o ciudadanos?

El Ciudadano · 19 de julio de 2017

La impotencia que los consumidores han tenido para enfrentar los sucesivos cortes de suministro energético, pero también de agua los últimos meses abren la pregunta. Un abogado y una experta en comportamiento humano compartieron sus impresiones con El Ciudadano.



La expansión del consumo a través de la multiplicación de las vías de endeudamiento fue el argumento irrefutable para que los y las ciudadanas se transformaran en “consumidoras”. El consumidor reclama, exige, compra. Pero los últimos años han llevado a la impotencia esta promesa: las empresas, especialmente los privatizados servicios públicos, están lejos de ajustarse a estos parámetros. La última nevazón, junto a anteriores lluvias y otros fenómenos naturales que forman el paisaje chileno han mostrado la impotencia de los consumidores, que no importa cuánto pataleen: las empresas no mejoran por esta vía.

Guillermina Guzmán, pedagoga y especialista en comportamiento humano y Claudio Valdivia, abogado de la clínica jurídica de la Universidad Católica conversaron con *El Ciudadano*. Y nos dan algunas pistas de cómo re enfocar el problema, salir de la mirada del “consumidor” y entrar a una mirada más ciudadana. Y así poder participar también de las soluciones.

Foto: 24 Horas

Superar la rabia

Guzmán pone sobre la mesa el tema de la rabia. La acepta y cuestiona. “Todos tenemos oportunidad de manifestar nuestro desagrado e ira, que es visceral”, declara. Pero “no son medidos en términos de la efectividad. Puedo botar mi ira golpeando algo, pero no soluciono nada, por el contrario, seré perjudicado por cometer esa acción”.

Las instituciones no funcionan

La rabia provendría de que “como ciudadanos estamos hastados porque las instituciones no son creíbles”, indica la pedagoga. Agrega que la situación es estructuralmente crítica: “tenemos una baja percepción de satisfacción de ser ciudadanos de nuestro país porque estamos muy desprotegidos”, afirma.

Y esto tiene otro tipo de impactos, también en la salud mental: “La cero credibilidad en las instituciones es más amplia todavía”, señala; “la sensación de estar desprotegido atenta directamente contra nuestra salud mental y el estado de Chile no quiere hacerse cargo de eso”.

Consumidores vs la empresa en Tribunales

Claudio Valdivia agrega que puede tomarse la vía judicial. Individualmente, todo consumidor tiene “derecho de reparación e indemnización y, por lo tanto, puede ejercer las demandas de manera individual o colectiva contra la empresa”.

Por su parte, la empresa -ENEL en este caso-, tiene ciertas obligaciones que redundan en “compensaciones que por ley debe dar una empresa de suministro de electricidad”, ellas están establecidas en “el doble de la energía no suministrada”, señaló el abogado.

¿Responsabilidad de la empresa?

Todo servicio concesionado, es asignado a una empresa que se entenderá como proveedora de un servicio regulado, como es el caso de ENEL. Valdivia precisa que “existe multas por infracciones que cometan en la prestación del servicio” que, a todo evento, entrarían en arcas fiscales.

Para el caso de ENEL, habría dos infracciones graves cometidas: la interrupción prolongada del servicio y otra, también grave como no dar respuesta oportuna a sus clientes. “La empresa no da respuesta a 25 mil llamados de sus clientes y eso es una infracción grave en sí misma. No puede ser gratuito no responder a los clientes que quieren saber cuánto se va a demorar la reposición del servicio”, declaró Valdivia a *El Ciudadano*. “Nuevamente un concesionario queda en deuda”, remata.

El Gobierno y la responsabilidad de fiscalizar

El abogado acota la responsabilidad estatal a la fiscalización: “La principal responsabilidad del Estado es velar que la responsabilidad y las obligaciones de los proveedores concesionarios de suministro de electricidad, cumpla”. Pero agrega que faltó “proactividad, capacidad de reacción y exigir respuestas”. Considera, de este modo que “el gobierno central y el Estado tienen una responsabilidad en

cuanto a la fiscalización, respecto de la normativa de la empresa regulada cumpla la normativa y se anticipe”.

¿Responsabilidad política?

Guillermina Guzmán considera que las autoridades “han hecho oídos sordos” ante el problema y, agrega que “el daño ha sido demasiado grande esta vez” a propósito de los días que ENEL no ha podido reponer a los usuarios el servicio de electricidad.

Por su parte, Claudio Valdivia agrega que “falta una buena explicación del ministerio de Energía sobre qué ha hecho como fiscalización para que la empresa tenga el personal adecuado para responder a la emergencia o a las consultas de sus clientes”.

Ciudadanía

La Organización Mundial de la Salud recomendó hace más de un año que el Estado de Chile legisle sobre salud mental. Es que los problemas de la política al final del día no resultan ajenos a la salud. Este es un elemento que cuestiona la realidad del “consumidor” y obliga a verlo en su complejidad. [Endeudamiento, bajos salarios, transporte público agobiante, etc. se vuelven inabordables desde la perspectiva del “consumidor”](#). En cambio, la perspectiva del “ciudadano” permite poner los puntos sobre las íes: lo que no hay son derechos. La demanda política, entonces, también es por derechos.

Fuente: [El Ciudadano](#)