



Declaración Presidente de SOFOFA
Bernardo Larraín Matte
Corte de Suministro eléctrico
Jueves 20 de julio de 2017

“Los casos relacionados con servicios públicos, donde la expectativa del usuario es la que determina la evaluación sobre el comportamiento de la empresa, son una buena oportunidad para reflexionar sobre el diseño y seguridad de las redes de servicios básicos, como la electricidad, el agua y otros, así como sobre la calidad de un servicio tan relevante para la población.

Debemos tener la debida consideración de que estamos enfrentando situaciones climáticas que se salen de las estadísticas históricas, por lo tanto, la conversación que debe venir está relacionada a qué nivel de seguridad y respaldo debemos tener en este tipo de servicios y los costos asociados a ese estándar de seguridad y respaldo -al momento de discutir la regulación tarifaria de ese sector-. Nuestra convicción es que estamos en un momento donde es necesario elevar ese estándar.

Adicionalmente, lo que es relevante para el usuario es que la información que entregue una empresa de servicios básicos al usuario afectado de cuenta de la capacidad real de reacción de esa compañía para reponer el servicio, los tiempos reales de solución, de manera de no generar falsas expectativas. De esta forma las familias podrán resolver a través de su propia red de apoyo, sobre todo cuando se trata de servicios tan relevantes como los básicos.

Además, es fundamental que las empresas sean capaces de ofrecer soluciones prácticas a los casos más preocupantes, como es el caso de las personas electrodependientes. Esto no dice relación con una empresa en particular, sino que es una reflexión aplicable a todas las empresas que están en contacto con usuarios a través de sus servicios básicos”