

REF.: APRUEBA CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA, CNE, Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 983

SANTIAGO, 15 JUN 2012

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 31 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 224, de 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan Antonio Peribonio Poduje como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°.- Que, con fecha 16 de septiembre de 1994, la Comisión Nacional de Energía y el Servicio Nacional del Consumidor suscribieron un Convenio Marco de Colaboración, en virtud del cual ambas instituciones acordaron desarrollar acciones conjuntas que tengan por objeto el diseño e implementación de programas o iniciativas de educación e información de los consumidores en relación con los servicios de suministro de energía y otras acciones que se acuerden en convenios específicos con el mismo objeto.

2°.- Que La Comisión Nacional de Energía, CNE, ha desarrollado un Sistema de Información en Línea de Precios de los Combustibles en Estaciones de Servicio, mediante el cual toda estación de servicio que se encuentre operando en el país debe informar los precios de venta de los combustibles líquidos para vehículos, y en envase, gas licuado para uso vehicular y gas natural comprimido, que son expendidos al público. Asimismo, el Sistema de Precios permitirá al público en general acceder vía internet a una página web con la visualización georreferenciada a los precios de venta de los combustibles de las respectivas Estaciones de Servicio.

3°.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y la Comisión Nacional de Energía, CNE, han acordado suscribir un Convenio Específico de Colaboración, el cual tiene por objeto facilitar el acceso preferente del SERNAC a la

información disponible en el Sistema de Precios creado y operado por la CNE y, por otra parte, facilitar la entrega de información a la CNE, relativa a las denuncias y reclamos que reciba el SERNAC sobre el Sistema de Precios.

4°.- Las facultades que detenta este Director Nacional.

#### RESUELVO:

1°.- APRUÉBASE el Convenio Específico de Colaboración entre la Comisión Nacional de Energía y el Servicio Nacional del Consumidor, suscrito con fecha 29 de mayo de 2012, cuyo texto literal e íntegro es el que a continuación se transcribe:

### “CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN

#### COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA y SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago, a 29 de Mayo de 2012, entre la Comisión Nacional de Energía, RUT N° 61.707.000-6, en adelante “la Comisión”, representada por su Secretario Ejecutivo, don Juan Manuel Contreras Sepúlveda, cédula nacional de identidad N° 7.462.332-8, ambos domiciliados en calle Miraflores N° 222, piso 10°, comuna de Santiago, Región Metropolitana, por una parte y, por la otra, el Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0, en adelante “SERNAC”, representado por su Director Nacional, don Juan Antonio Peribonio Poduje, cédula nacional de identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 8, comuna de Santiago, Región Metropolitana, se ha acordado lo siguiente:

**PRIMERO:** La Comisión Nacional de Energía y el Servicio Nacional del Consumidor suscribieron un Convenio Marco de Colaboración y Coordinación (en adelante Convenio Marco), con fecha 16 de septiembre de 1994, en virtud del cual ambas instituciones acordaron desarrollar acciones conjuntas que tengan por objeto el diseño e implementación de programas o iniciativas de educación e información de los consumidores en relación con los servicios de suministro de energía y otras acciones que se acuerden en convenios específicos con el mismo objeto.

**SEGUNDO:** La Comisión ha desarrollado un Sistema de Información en Línea de Precios de los Combustibles en Estaciones de Servicio (en adelante e indistintamente, el Sistema de Precios), mediante el cual toda estación de servicio que se encuentre operando en el país debe informar los precios de venta de los combustibles líquidos para vehículos, y en envase, gas licuado para uso vehicular y gas natural comprimido, que son expendidos al público. Asimismo, el Sistema de Precios permitirá al público en general acceder vía internet



a una página web con la visualización georreferenciada a los precios de venta de los combustibles de las respectivas Estaciones de Servicio.

**TERCERO:** Las partes comparecientes y conforme a lo señalado en el Convenio Marco, acuerdan suscribir el presente Convenio Específico de Colaboración, el cual tiene por objeto:

- Facilitar el acceso preferente del SERNAC a la información disponible en el Sistema de Precios creado y operado por la Comisión, y
- Facilitar la entrega de información a la Comisión relativa a las denuncias y reclamos que reciba el SERNAC sobre el Sistema de Precios.

**CUARTO:** La Comisión proporcionará a SERNAC acceso preferente a la plataforma informática del Sistema de Precios, donde estará disponible la información pública sobre cada Estación de Servicio, su localización y los registros históricos- por Estación de Servicio- de los cambios de precios de combustibles efectuados, con el detalle de fecha y hora.

Este acceso se materializará mediante la designación del SERNAC como usuario con atributos de privilegio, lo que le permitirá acceder a reportes específicos que se generen desde la base de datos del Sistema de Precios, los que podrán ser concordados entre la Comisión y el SERNAC.

El Jefe del Área Hidrocarburos de la Comisión entregará al Jefe del Departamento de Estudios e Inteligencia del SERNAC, como máximo, cinco claves de acceso para Usuarios Privilegiados del Sistema de Precios, quien deberá velar en todo momento por que las mismas sean utilizadas adecuadamente y reservadamente, únicamente para los fines establecidos en el presente Convenio.

**QUINTO:** En base a los datos obtenidos del Sistema de Precios, el SERNAC podrá elaborar y difundir en su página web o en otros medios que la institución disponga, información procesada sobre los precios de venta de los combustibles en Estaciones de Servicio, que permita a los consumidores y al público en general disponer de un análisis razonado y comparativo de los precios, con los niveles de desagregación que oportunamente se acuerden. El SERNAC también podrá elaborar informes específicos para otros organismos públicos, comunicándolo oportunamente a la Comisión.

**SEXTO:** La Comisión podrá crear en su página web, donde estará disponible la información georreferenciada de los precios de los combustibles del Sistema de Precios, un ícono con vínculo informático (banner) a través del cual el SERNAC podrá recibir las denuncias y reclamos de consumidores relativos a la información entregada por los operadores de las Estaciones de Servicio al Sistema de Precios.

**SÉPTIMO:** El SERNAC cuenta con una plataforma tecnológica ad-hoc para recibir y procesar las denuncias y/o reclamos que los consumidores presenten ante dicho organismo. El diseño y operación de dicha plataforma está actualmente a cargo de la empresa DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA., RUT N° 78.080.440-8 la cual es la única habilitada

para efectuar cualquier modificación, ajuste y/o desarrollo de nuevas aplicaciones que requiera dicho sistema tecnológico y, en consecuencia, para todos los efectos legales a la fecha es el único proveedor de tales servicios a SERNAC.

**OCTAVO:** El SERNAC remitirá oportunamente a la Comisión, copia de las denuncias y reclamos que reciba sobre la información entregada por los operadores de las Estaciones de Servicio al Sistema de Precios, a objeto que ésta pueda adoptar las medidas que sean competentes, dentro del ámbito de sus atribuciones.

Para dar cumplimiento a lo señalado en la presente cláusula, SERNAC desarrollará en su plataforma tecnológica un flujo que permita enviar a la Comisión, al correo [rgs@cne.cl](mailto:rgs@cne.cl), dentro del plazo máximo de 48 horas, copia de cada uno de los reclamos y denuncias que ingresen a su sistema de gestión y se encuentren relacionados con la variable de cobro por un precio de los combustibles líquidos, diferente al publicado en la página web [www.bencinaenlinea.cl](http://www.bencinaenlinea.cl). Para esto, la Comisión deberá contratar los servicios de la empresa DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA., ya individualizada en la Cláusula Séptima de este Convenio, a objeto que diseñe y desarrolle las aplicaciones necesarias que permitan realizar el envío de los requerimientos desde el SERNAC a la Comisión. Todos los costos asociados al diseño y desarrollo de las aplicaciones serán cubiertos por la Comisión y pagados directamente por dicho organismo a la empresa DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA., cuyo monto no podrá exceder a la suma de \$1.000.000.- (un millón de pesos) impuestos incluidos.

La Comisión se compromete, en este acto, a la revisión periódica del correo [rgs@cne.cl](mailto:rgs@cne.cl) con el fin de activar el protocolo y evitar nuevos reclamos sobre el mismo punto de expendio.

**NOVENO:** El SERNAC sólo podrá usar la información obtenida del Sistema de Precios para los fines descritos en la cláusula quinta del presente instrumento.

**DÉCIMO:** Todas las acciones de colaboración que la Comisión y el SERNAC efectúen en el marco del presente Convenio, se efectuarán a título gratuito, sin perjuicio de la obligación pecuniaria que debe asumir la Comisión, descrita en la cláusula séptima.

**DECIMOPRIMERO:** La Comisión designa como contraparte técnica del presente convenio al Jefe de Hidrocarburos de dicha institución o quien lo subrogue legalmente. Por su parte, el SERNAC designa como contraparte técnica del presente Convenio al/a la Jefe/a del Departamento de Estudios e Inteligencia o quien lo subrogue legalmente.

**DECIMOSEGUNDO:** El presente Convenio entrará en vigencia a contar de la total tramitación de los actos administrativos que lo aprueben y durará hasta el 31 de diciembre de 2012; y se renovará automáticamente por periodos sucesivos de un año, a menos que alguna de las partes manifieste a la otra, por carta certificada y con una anticipación no inferior a 30 días del término de su vigencia, su intención de ponerle término.

**DECIMOTERCERO:** Las partes se obligan a respetar y mantener respecto de terceros, la más absoluta reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o a que tengan acceso en virtud del presente convenio, y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores e informaciones comerciales o legales de los proveedores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley N° 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y con arreglo a la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, obligación que comprende a todos los funcionarios o personal que el SERNAC o la Comisión destinen al desarrollo y ejecución del presente Convenio.

**DECIMOCUARTO:** Se deja constancia de que la personería de don Juan Manuel Contreras Sepúlveda para representar a la Comisión, consta en el Decreto Supremo N° 5A de fecha 11 de Agosto de 2010, del Ministerio de Energía, en que se le designa Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Energía; y la de don Juan Antonio Peribonio Poduje, para representar a SERNAC, en el Decreto Supremo N° 224 del 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

El presente convenio se firma en cuatro ejemplares de idéntico tenor y data, quedando dos de ellos en poder de cada parte.”

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL Y ARCHÍVESE.

  
  
★ JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

  
División  
JURÍDICA  
EVP  
DISTRIBUCIÓN:  
Gabinete  
- División Jurídica  
- Depto. de Estudios e Inteligencia  
- Depto. de Gestión Territorial y Canales  
- Comisión Nacional de Energía  
- Oficina de Partes



## CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA Y SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago, a 29 de Mayo de 2012, entre la Comisión Nacional de Energía, RUT N° 61.707.000-6, en adelante "la Comisión", representada por su Secretario Ejecutivo, don Juan Manuel Contreras Sepúlveda, cédula nacional de identidad N° 7.462.332-8, ambos domiciliados en calle Miraflores N° 222, piso 10°, comuna de Santiago, Región Metropolitana, por una parte y, por la otra, el Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0, en adelante "SERNAC", representado por su Director Nacional, don Juan Antonio Peribonio Poduje, cédula nacional de identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 8, comuna de Santiago, Región Metropolitana, se ha acordado lo siguiente:

**PRIMERO:** La Comisión Nacional de Energía y el Servicio Nacional del Consumidor suscribieron un Convenio Marco de Colaboración y Coordinación (en adelante Convenio Marco), con fecha 16 de septiembre de 1994, en virtud del cual ambas instituciones acordaron desarrollar acciones conjuntas que tengan por objeto el diseño e implementación de programas o iniciativas de educación e información de los consumidores en relación con los servicios de suministro de energía y otras acciones que se acuerden en convenios específicos con el mismo objeto.

**SEGUNDO:** La Comisión ha desarrollado un Sistema de Información en Línea de Precios de los Combustibles en Estaciones de Servicio (en adelante e indistintamente, el Sistema de Precios), mediante el cual toda estación de servicio que se encuentre operando en el país debe informar los precios de venta de los combustibles líquidos para vehículos, y en envase, gas licuado para uso vehicular y gas natural comprimido, que son expendidos al público. Asimismo, el Sistema de Precios permitirá al público en general acceder vía internet a una página web con la visualización georreferenciada a los precios de venta de los combustibles de las respectivas Estaciones de Servicio.

**TERCERO:** Las partes comparecientes y conforme a lo señalado en el Convenio Marco, acuerdan suscribir el presente Convenio Específico de Colaboración, el cual tiene por objeto:

- Facilitar el acceso preferente del SERNAC a la información disponible en el Sistema de Precios creado y operado por la Comisión, y
- Facilitar la entrega de información a la Comisión relativa a las denuncias y reclamos que reciba el SERNAC sobre el Sistema de Precios.



**CUARTO:** La Comisión proporcionará a SERNAC acceso preferente a la plataforma informática del Sistema de Precios, donde estará disponible la información pública sobre cada Estación de Servicio, su localización y los registros históricos- por Estación de Servicio- de los cambios de precios de combustibles efectuados, con el detalle de fecha y hora.

Este acceso se materializará mediante la designación del SERNAC como usuario con atributos de privilegio, lo que le permitirá acceder a reportes específicos que se generen desde la base de datos del Sistema de Precios, los que podrán ser concordados entre la Comisión y el SERNAC.

El Jefe del Área Hidrocarburos de la Comisión entregará al Jefe del Departamento de Estudios e Inteligencia del SERNAC, como máximo, cinco claves de acceso para Usuarios Privilegiados del Sistema de Precios, quien deberá velar en todo momento por que las mismas sean utilizadas adecuada y reservadamente, únicamente para los fines establecidos en el presente Convenio.

**QUINTO:** En base a los datos obtenidos del Sistema de Precios, el SERNAC podrá elaborar y difundir en su página web o en otros medios que la institución disponga, información procesada sobre los precios de venta de los combustibles en Estaciones de Servicio, que permita a los consumidores y al público en general disponer de un análisis razonado y comparativo de los precios, con los niveles de desagregación que oportunamente se acuerden. El SERNAC también podrá elaborar informes específicos para otros organismos públicos, comunicándolo oportunamente a la Comisión.

**SEXTO:** La Comisión podrá crear en su página web, donde estará disponible la información georreferenciada de los precios de los combustibles del Sistema de Precios, un ícono con vínculo informático (banner) a través del cual el SERNAC podrá recibir las denuncias y reclamos de consumidores relativos a la información entregada por los operadores de las Estaciones de Servicio al Sistema de Precios.

**SÉPTIMO:** El SERNAC cuenta con una plataforma tecnológica ad-hoc para recibir y procesar las denuncias y/o reclamos que los consumidores presenten ante dicho organismo. El diseño y operación de dicha plataforma está actualmente a cargo de la empresa DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA., RUT N° 78.080.440-8, la cual es la única habilitada para efectuar cualquier modificación, ajuste y/o desarrollo de nuevas aplicaciones que requiera dicho sistema tecnológico y, en consecuencia, para todos los efectos legales a la fecha es el único proveedor de tales servicios a SERNAC.

**OCTAVO:** El SERNAC remitirá oportunamente a la Comisión, copia de las denuncias y reclamos que reciba sobre la información entregada por los operadores de las Estaciones de Servicio al Sistema de Precios, a objeto que ésta pueda adoptar las medidas que sean competentes, dentro del ámbito de sus atribuciones.



Para dar cumplimiento a lo señalado en la presente cláusula, SERNAC desarrollará en su plataforma tecnológica un flujo que permita enviar a la Comisión, al correo [rqs@cne.cl](mailto:rqs@cne.cl), dentro del plazo máximo de 48 horas, copia de cada uno de los reclamos y denuncias que ingresen a su sistema de gestión y se encuentren relacionados con la variable de cobro por un precio de los combustibles líquidos, diferente al publicado en la página web [www.bencinaenlinea.cl](http://www.bencinaenlinea.cl). Para esto, la Comisión podrá contratar los servicios de la empresa DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA., ya individualizada en la Cláusula Séptima de este Convenio, a objeto que diseñe y desarrolle las aplicaciones necesarias que permitan realizar el envío de los requerimientos desde el SERNAC a la Comisión. Todos los costos asociados al diseño y desarrollo de las aplicaciones serán cubiertos por la Comisión y pagados directamente por dicho organismo a la empresa DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA., cuyo monto no podrá exceder a la suma de \$1.000.000.- (un millón de pesos) impuestos incluidos.

La Comisión se compromete, en este acto, a la revisión periódica del correo [rqs@cne.cl](mailto:rqs@cne.cl) con el fin de activar el protocolo y evitar nuevos reclamos sobre el mismo punto de expendio.

**NOVENO:** El SERNAC sólo podrá usar la información obtenida del Sistema de Precios para los fines descritos en la cláusula quinta del presente instrumento.

**DÉCIMO:** Todas las acciones de colaboración que la Comisión y el SERNAC efectúen en el marco del presente Convenio, se efectuarán a título gratuito, sin perjuicio de la obligación pecuniaria que debe asumir la Comisión, descrita en la cláusula séptima.

**DECIMOPRIMERO:** La Comisión designa como contraparte técnica del presente convenio al Jefe de Hidrocarburos de dicha institución o quien lo subrogue legalmente. Por su parte, el SERNAC designa como contraparte técnica del presente Convenio al/a la Jefe/a del Departamento de Estudios e Inteligencia o quien lo subrogue legalmente.

**DECIMOSEGUNDO:** El presente Convenio entrará en vigencia a contar de la total tramitación de los actos administrativos que lo aprueben y durará hasta el 31 de diciembre de 2012; y se renovará automáticamente por periodos sucesivos de un año, a menos que alguna de las partes manifieste a la otra, por carta certificada y con una anticipación no inferior a 30 días del término de su vigencia, su intención de ponerle término.

**DECIMOTERCERO:** Las partes se obligan a respetar y mantener respecto de terceros, la más absoluta reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o a que tengan acceso en virtud del presente convenio, y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores e informaciones comerciales o legales de los proveedores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma





regulada en la Ley N° 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y con arreglo a la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, obligación que comprende a todos los funcionarios o personal que el SERNAC o la Comisión destinen al desarrollo y ejecución del presente Convenio.

**DECIMOCUARTO:** Se deja constancia de que la personería de don Juan Manuel Contreras Sepúlveda para representar a la Comisión, consta en el Decreto Supremo N° 5A de fecha 11 de Agosto de 2010, del Ministerio de Energía, en que se le designa Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Energía; y la de don Juan Antonio Peribonio Poduje, para representar a SERNAC, en el Decreto Supremo N° 224 del 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

El presente convenio se firma en cuatro ejemplares de idéntico tenor y data, quedando dos de ellos en poder de cada parte.



**JUAN A. PERIBONIO PODUJE**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor



**JUAN MANUEL CONTRERAS SEPÚLVEDA**  
Secretario Ejecutivo  
Comisión Nacional de Energía





## CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA Y SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago, a 29 de Mayo de 2012, entre la Comisión Nacional de Energía, RUT N° 61.707.000-6, en adelante "la Comisión", representada por su Secretario Ejecutivo, don Juan Manuel Contreras Sepúlveda, cédula nacional de identidad N° 7.462.332-8, ambos domiciliados en calle Miraflores N° 222, piso 10°, comuna de Santiago, Región Metropolitana, por una parte y, por la otra, el Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0, en adelante "SERNAC", representado por su Director Nacional, don Juan Antonio Peribonio Poduje, cédula nacional de identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 8, comuna de Santiago, Región Metropolitana, se ha acordado lo siguiente:

**PRIMERO:** La Comisión Nacional de Energía y el Servicio Nacional del Consumidor suscribieron un Convenio Marco de Colaboración y Coordinación (en adelante Convenio Marco), con fecha 16 de septiembre de 1994, en virtud del cual ambas instituciones acordaron desarrollar acciones conjuntas que tengan por objeto el diseño e implementación de programas o iniciativas de educación e información de los consumidores en relación con los servicios de suministro de energía y otras acciones que se acuerden en convenios específicos con el mismo objeto.

**SEGUNDO:** La Comisión ha desarrollado un Sistema de Información en Línea de Precios de los Combustibles en Estaciones de Servicio (en adelante e indistintamente, el Sistema de Precios), mediante el cual toda estación de servicio que se encuentre operando en el país debe informar los precios de venta de los combustibles líquidos para vehículos, y en envase, gas licuado para uso vehicular y gas natural comprimido, que son expendidos al público. Asimismo, el Sistema de Precios permitirá al público en general acceder vía internet a una página web con la visualización georreferenciada a los precios de venta de los combustibles de las respectivas Estaciones de Servicio.

**TERCERO:** Las partes comparecientes y conforme a lo señalado en el Convenio Marco, acuerdan suscribir el presente Convenio Específico de Colaboración, el cual tiene por objeto:

- Facilitar el acceso preferente del SERNAC a la información disponible en el Sistema de Precios creado y operado por la Comisión, y
- Facilitar la entrega de información a la Comisión relativa a las denuncias y reclamos que reciba el SERNAC sobre el Sistema de Precios.



**CUARTO:** La Comisión proporcionará a SERNAC acceso preferente a la plataforma informática del Sistema de Precios, donde estará disponible la información pública sobre cada Estación de Servicio, su localización y los registros históricos- por Estación de Servicio- de los cambios de precios de combustibles efectuados, con el detalle de fecha y hora.

Este acceso se materializará mediante la designación del SERNAC como usuario con atributos de privilegio, lo que le permitirá acceder a reportes específicos que se generen desde la base de datos del Sistema de Precios, los que podrán ser concordados entre la Comisión y el SERNAC.

El Jefe del Área Hidrocarburos de la Comisión entregará al Jefe del Departamento de Estudios e Inteligencia del SERNAC, como máximo, cinco claves de acceso para Usuarios Privilegiados del Sistema de Precios, quien deberá velar en todo momento por que las mismas sean utilizadas adecuada y reservadamente, únicamente para los fines establecidos en el presente Convenio.

**QUINTO:** En base a los datos obtenidos del Sistema de Precios, el SERNAC podrá elaborar y difundir en su página web o en otros medios que la institución disponga, información procesada sobre los precios de venta de los combustibles en Estaciones de Servicio, que permita a los consumidores y al público en general disponer de un análisis razonado y comparativo de los precios, con los niveles de desagregación que oportunamente se acuerden. El SERNAC también podrá elaborar informes específicos para otros organismos públicos, comunicándolo oportunamente a la Comisión.

**SEXTO:** La Comisión podrá crear en su página web, donde estará disponible la información georreferenciada de los precios de los combustibles del Sistema de Precios, un ícono con vínculo informático (banner) a través del cual el SERNAC podrá recibir las denuncias y reclamos de consumidores relativos a la información entregada por los operadores de las Estaciones de Servicio al Sistema de Precios.

**SÉPTIMO:** El SERNAC cuenta con una plataforma tecnológica ad-hoc para recibir y procesar las denuncias y/o reclamos que los consumidores presenten ante dicho organismo. El diseño y operación de dicha plataforma está actualmente a cargo de la empresa DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA., RUT N° 78.080.440-8, la cual es la única habilitada para efectuar cualquier modificación, ajuste y/o desarrollo de nuevas aplicaciones que requiera dicho sistema tecnológico y, en consecuencia, para todos los efectos legales a la fecha es el único proveedor de tales servicios a SERNAC.

**OCTAVO:** El SERNAC remitirá oportunamente a la Comisión, copia de las denuncias y reclamos que reciba sobre la información entregada por los operadores de las Estaciones de Servicio al Sistema de Precios, a objeto que ésta pueda adoptar las medidas que sean competentes, dentro del ámbito de sus atribuciones.



Para dar cumplimiento a lo señalado en la presente cláusula, SERNAC desarrollará en su plataforma tecnológica un flujo que permita enviar a la Comisión, al correo [rgs@cne.cl](mailto:rgs@cne.cl), dentro del plazo máximo de 48 horas, copia de cada uno de los reclamos y denuncias que ingresen a su sistema de gestión y se encuentren relacionados con la variable de cobro por un precio de los combustibles líquidos, diferente al publicado en la página web [www.bencinaenlinea.cl](http://www.bencinaenlinea.cl). Para esto, la Comisión podrá contratar los servicios de la empresa DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA., ya individualizada en la Cláusula Séptima de este Convenio, a objeto que diseñe y desarrolle las aplicaciones necesarias que permitan realizar el envío de los requerimientos desde el SERNAC a la Comisión. Todos los costos asociados al diseño y desarrollo de las aplicaciones serán cubiertos por la Comisión y pagados directamente por dicho organismo a la empresa DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA., cuyo monto no podrá exceder a la suma de \$1.000.000.- (un millón de pesos) impuestos incluidos.

La Comisión se compromete, en este acto, a la revisión periódica del correo [rgs@cne.cl](mailto:rgs@cne.cl) con el fin de activar el protocolo y evitar nuevos reclamos sobre el mismo punto de expendio.

**NOVENO:** El SERNAC sólo podrá usar la información obtenida del Sistema de Precios para los fines descritos en la cláusula quinta del presente instrumento.

**DÉCIMO:** Todas las acciones de colaboración que la Comisión y el SERNAC efectúen en el marco del presente Convenio, se efectuarán a título gratuito, sin perjuicio de la obligación pecuniaria que debe asumir la Comisión, descrita en la cláusula séptima.

**DECIMOPRIMERO:** La Comisión designa como contraparte técnica del presente convenio al Jefe de Hidrocarburos de dicha institución o quien lo subroge legalmente. Por su parte, el SERNAC designa como contraparte técnica del presente Convenio al/a Jefe/a del Departamento de Estudios e Inteligencia o quien lo subroge legalmente.

**DECIMOSEGUNDO:** El presente Convenio entrará en vigencia a contar de la total tramitación de los actos administrativos que lo aprueben y durará hasta el 31 de diciembre de 2012; y se renovará automáticamente por periodos sucesivos de un año, a menos que alguna de las partes manifieste a la otra, por carta certificada y con una anticipación no inferior a 30 días del término de su vigencia, su intención de ponerle término.

**DECIMOTERCERO:** Las partes se obligan a respetar y mantener respecto de terceros, la más absoluta reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o a que tengan acceso en virtud del presente convenio, y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores e informaciones comerciales o legales de los proveedores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma



regulada en la Ley N° 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y con arreglo a la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, obligación que comprende a todos los funcionarios o personal que el SERNAC o la Comisión destinen al desarrollo y ejecución del presente Convenio.

**DECIMOCUARTO:** Se deja constancia de que la personería de don Juan Manuel Contreras Sepúlveda para representar a la Comisión, consta en el Decreto Supremo N° 5A de fecha 11 de Agosto de 2010, del Ministerio de Energía, en que se le designa Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Energía; y la de don Juan Antonio Peribonio Poduje, para representar a SERNAC, en el Decreto Supremo N° 224 del 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

El presente convenio se firma en cuatro ejemplares de idéntico tenor y data, quedando dos de ellos en poder de cada parte.

**JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE**  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

**JUAN MANUEL CONTRERAS SEPÚLVEDA**  
Secretario Ejecutivo  
Comisión Nacional de Energía

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
DIRECTOR NACIONAL

REPUBLICA DE CHILE  
SECRETARIO EJECUTIVO  
Comisión Nacional de Energía

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
División JURÍDICA

REF.: APRUEBA CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA, CNE, Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 983

SANTIAGO, 15 JUN 2012

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 31 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 224, de 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan Antonio Peribonio Poduje como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°.- Que, con fecha 16 de septiembre de 1994, la Comisión Nacional de Energía y el Servicio Nacional del Consumidor suscribieron un Convenio Marco de Colaboración, en virtud del cual ambas instituciones acordaron desarrollar acciones conjuntas que tengan por objeto el diseño e implementación de programas o iniciativas de educación e información de los consumidores en relación con los servicios de suministro de energía y otras acciones que se acuerden en convenios específicos con el mismo objeto.

2°.- Que La Comisión Nacional de Energía, CNE, ha desarrollado un Sistema de Información en Línea de Precios de los Combustibles en Estaciones de Servicio, mediante el cual toda estación de servicio que se encuentre operando en el país debe informar los precios de venta de los combustibles líquidos para vehículos, y en envase, gas licuado para uso vehicular y gas natural comprimido, que son expendidos al público. Asimismo, el Sistema de Precios permitirá al público en general acceder vía internet a una página web con la visualización georreferenciada a los precios de venta de los combustibles de las respectivas Estaciones de Servicio.

3°.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y la Comisión Nacional de Energía, CNE, han acordado suscribir un Convenio Específico de Colaboración, el cual tiene por objeto facilitar el acceso preferente del SERNAC a la

información disponible en el Sistema de Precios creado y operado por la CNE y, por otra parte, facilitar la entrega de información a la CNE, relativa a las denuncias y reclamos que reciba el SERNAC sobre el Sistema de Precios.

4°.- Las facultades que detenta este Director Nacional.

#### RESUELVO:

1°.- APRUÉBASE el Convenio Específico de Colaboración entre la Comisión Nacional de Energía y el Servicio Nacional del Consumidor, suscrito con fecha 29 de mayo de 2012, cuyo texto literal e íntegro es el que a continuación se transcribe:

### “CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN

#### COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA y SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago, a 29 de Mayo de 2012, entre la Comisión Nacional de Energía, RUT N° 61.707.000-6, en adelante “la Comisión”, representada por su Secretario Ejecutivo, don Juan Manuel Contreras Sepúlveda, cédula nacional de identidad N° 7.462.332-8, ambos domiciliados en calle Miraflores N° 222, piso 10°, comuna de Santiago, Región Metropolitana, por una parte y, por la otra, el Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0, en adelante “SERNAC”, representado por su Director Nacional, don Juan Antonio Peribonio Poduje, cédula nacional de identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 8, comuna de Santiago, Región Metropolitana, se ha acordado lo siguiente:

**PRIMERO:** La Comisión Nacional de Energía y el Servicio Nacional del Consumidor suscribieron un Convenio Marco de Colaboración y Coordinación (en adelante Convenio Marco), con fecha 16 de septiembre de 1994, en virtud del cual ambas instituciones acordaron desarrollar acciones conjuntas que tengan por objeto el diseño e implementación de programas o iniciativas de educación e información de los consumidores en relación con los servicios de suministro de energía y otras acciones que se acuerden en convenios específicos con el mismo objeto.

**SEGUNDO:** La Comisión ha desarrollado un Sistema de Información en Línea de Precios de los Combustibles en Estaciones de Servicio (en adelante e indistintamente, el Sistema de Precios), mediante el cual toda estación de servicio que se encuentre operando en el país debe informar los precios de venta de los combustibles líquidos para vehículos, y en envase, gas licuado para uso vehicular y gas natural comprimido, que son expendidos al público. Asimismo, el Sistema de Precios permitirá al público en general acceder vía internet

a una página web con la visualización georreferenciada a los precios de venta de los combustibles de las respectivas Estaciones de Servicio.

**TERCERO:** Las partes comparecientes y conforme a lo señalado en el Convenio Marco, acuerdan suscribir el presente Convenio Específico de Colaboración, el cual tiene por objeto:

- Facilitar el acceso preferente del SERNAC a la información disponible en el Sistema de Precios creado y operado por la Comisión, y
- Facilitar la entrega de información a la Comisión relativa a las denuncias y reclamos que reciba el SERNAC sobre el Sistema de Precios.

**CUARTO:** La Comisión proporcionará a SERNAC acceso preferente a la plataforma informática del Sistema de Precios, donde estará disponible la información pública sobre cada Estación de Servicio, su localización y los registros históricos- por Estación de Servicio- de los cambios de precios de combustibles efectuados, con el detalle de fecha y hora.

Este acceso se materializará mediante la designación del SERNAC como usuario con atributos de privilegio, lo que le permitirá acceder a reportes específicos que se generen desde la base de datos del Sistema de Precios, los que podrán ser concordados entre la Comisión y el SERNAC.

El Jefe del Área Hidrocarburos de la Comisión entregará al Jefe del Departamento de Estudios e Inteligencia del SERNAC, como máximo, cinco claves de acceso para Usuarios Privilegiados del Sistema de Precios, quien deberá velar en todo momento por que las mismas sean utilizadas adecuada y reservadamente, únicamente para los fines establecidos en el presente Convenio.

**QUINTO:** En base a los datos obtenidos del Sistema de Precios, el SERNAC podrá elaborar y difundir en su página web o en otros medios que la institución disponga, información procesada sobre los precios de venta de los combustibles en Estaciones de Servicio, que permita a los consumidores y al público en general disponer de un análisis razonado y comparativo de los precios, con los niveles de desagregación que oportunamente se acuerden. El SERNAC también podrá elaborar informes específicos para otros organismos públicos, comunicándolo oportunamente a la Comisión.

**SEXTO:** La Comisión podrá crear en su página web, donde estará disponible la información georreferenciada de los precios de los combustibles del Sistema de Precios, un ícono con vínculo informático (banner) a través del cual el SERNAC podrá recibir las denuncias y reclamos de consumidores relativos a la información entregada por los operadores de las Estaciones de Servicio al Sistema de Precios.

**SÉPTIMO:** El SERNAC cuenta con una plataforma tecnológica ad-hoc para recibir y procesar las denuncias y/o reclamos que los consumidores presenten ante dicho organismo. El diseño y operación de dicha plataforma está actualmente a cargo de la empresa DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA., RUT N° 78.080.440-8 la cual es la única habilitada



para efectuar cualquier modificación, ajuste y/o desarrollo de nuevas aplicaciones que requiera dicho sistema tecnológico y, en consecuencia, para todos los efectos legales a la fecha es el único proveedor de tales servicios a SERNAC.

**OCTAVO:** El SERNAC remitirá oportunamente a la Comisión, copia de las denuncias y reclamos que reciba sobre la información entregada por los operadores de las Estaciones de Servicio al Sistema de Precios, a objeto que ésta pueda adoptar las medidas que sean competentes, dentro del ámbito de sus atribuciones.

Para dar cumplimiento a lo señalado en la presente cláusula, SERNAC desarrollará en su plataforma tecnológica un flujo que permita enviar a la Comisión, al correo [rgs@cne.cl](mailto:rgs@cne.cl), dentro del plazo máximo de 48 horas, copia de cada uno de los reclamos y denuncias que ingresen a su sistema de gestión y se encuentren relacionados con la variable de cobro por un precio de los combustibles líquidos, diferente al publicado en la página web [www.bencinaenlinea.cl](http://www.bencinaenlinea.cl). Para esto, la Comisión deberá contratar los servicios de la empresa **DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA.**, ya individualizada en la Cláusula Séptima de este Convenio, a objeto que diseñe y desarrolle las aplicaciones necesarias que permitan realizar el envío de los requerimientos desde el SERNAC a la Comisión. Todos los costos asociados al diseño y desarrollo de las aplicaciones serán cubiertos por la Comisión y pagados directamente por dicho organismo a la empresa **DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA.**, cuyo monto no podrá exceder a la suma de \$1.000.000.- (un millón de pesos) impuestos incluidos.

La Comisión se compromete, en este acto, a la revisión periódica del correo [rgs@cne.cl](mailto:rgs@cne.cl) con el fin de activar el protocolo y evitar nuevos reclamos sobre el mismo punto de expendio.

**NOVENO:** El SERNAC sólo podrá usar la información obtenida del Sistema de Precios para los fines descritos en la cláusula quinta del presente instrumento.

**DÉCIMO:** Todas las acciones de colaboración que la Comisión y el SERNAC efectúen en el marco del presente Convenio, se efectuarán a título gratuito, sin perjuicio de la obligación pecuniaria que debe asumir la Comisión, descrita en la cláusula séptima.

**DECIMOPRIMERO:** La Comisión designa como contraparte técnica del presente convenio al Jefe de Hidrocarburos de dicha institución o quien lo subrogue legalmente. Por su parte, el SERNAC designa como contraparte técnica del presente Convenio al/a la Jefe/a del Departamento de Estudios e Inteligencia o quien lo subrogue legalmente.

**DECIMOSEGUNDO:** El presente Convenio entrará en vigencia a contar de la total tramitación de los actos administrativos que lo aprueben y durará hasta el 31 de diciembre de 2012; y se renovará automáticamente por periodos sucesivos de un año, a menos que alguna de las partes manifieste a la otra, por carta certificada y con una anticipación no inferior a 30 días del término de su vigencia, su intención de ponerle término.


**DECIMOTERCERO:** Las partes se obligan a respetar y mantener respecto de terceros, la más absoluta reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o a que tengan acceso en virtud del presente convenio, y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores e informaciones comerciales o legales de los proveedores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley N° 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y con arreglo a la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, obligación que comprende a todos los funcionarios o personal que el SERNAC o la Comisión destinen al desarrollo y ejecución del presente Convenio.

**DECIMOCUARTO:** Se deja constancia de que la personería de don Juan Manuel Contreras Sepúlveda para representar a la Comisión, consta en el Decreto Supremo N° 5A de fecha 11 de Agosto de 2010, del Ministerio de Energía, en que se le designa Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Energía; y la de don Juan Antonio Peribonio Poduje, para representar a SERNAC, en el Decreto Supremo N° 224 del 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

El presente convenio se firma en cuatro ejemplares de idéntico tenor y data, quedando dos de ellos en poder de cada parte."

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL Y ARCHÍVESE.



  
JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor





## CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN

### COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

Y

### SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago, a 29 de Mayo de 2012, entre la Comisión Nacional de Energía, RUT N° 61.707.000-6, en adelante "la Comisión", representada por su Secretario Ejecutivo, don Juan Manuel Contreras Sepúlveda, cédula nacional de identidad N° 7.462.332-8, ambos domiciliados en calle Miraflores N° 222, piso 10º, comuna de Santiago, Región Metropolitana, por una parte y, por la otra, el Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0, en adelante "SERNAC", representado por su Director Nacional, don Juan Antonio Peribonio Poduje, cédula nacional de identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 8, comuna de Santiago, Región Metropolitana, se ha acordado lo siguiente:

**PRIMERO:** La Comisión Nacional de Energía y el Servicio Nacional del Consumidor suscribieron un Convenio Marco de Colaboración y Coordinación (en adelante Convenio Marco), con fecha 16 de septiembre de 1994, en virtud del cual ambas instituciones acordaron desarrollar acciones conjuntas que tengan por objeto el diseño e implementación de programas o iniciativas de educación e información de los consumidores en relación con los servicios de suministro de energía y otras acciones que se acuerden en convenios específicos con el mismo objeto.

**SEGUNDO:** La Comisión ha desarrollado un Sistema de Información en Línea de Precios de los Combustibles en Estaciones de Servicio (en adelante e indistintamente, el Sistema de Precios), mediante el cual toda estación de servicio que se encuentre operando en el país debe informar los precios de venta de los combustibles líquidos para vehículos, y en envase, gas licuado para uso vehicular y gas natural comprimido, que son expendidos al público. Asimismo, el Sistema de Precios permitirá al público en general acceder vía internet a una página web con la visualización georreferenciada a los precios de venta de los combustibles de las respectivas Estaciones de Servicio.

**TERCERO:** Las partes comparecientes y conforme a lo señalado en el Convenio Marco, acuerdan suscribir el presente Convenio Específico de Colaboración, el cual tiene por objeto:

- Facilitar el acceso preferente del SERNAC a la información disponible en el Sistema de Precios creado y operado por la Comisión, y
- Facilitar la entrega de información a la Comisión relativa a las denuncias y reclamos que reciba el SERNAC sobre el Sistema de Precios.



**CUARTO:** La Comisión proporcionará a SERNAC acceso preferente a la plataforma informática del Sistema de Precios, donde estará disponible la información pública sobre cada Estación de Servicio, su localización y los registros históricos- por Estación de Servicio- de los cambios de precios de combustibles efectuados, con el detalle de fecha y hora.

Este acceso se materializará mediante la designación del SERNAC como usuario con atributos de privilegio, lo que le permitirá acceder a reportes específicos que se generen desde la base de datos del Sistema de Precios, los que podrán ser concordados entre la Comisión y el SERNAC.

El Jefe del Área Hidrocarburos de la Comisión entregará al Jefe del Departamento de Estudios e Inteligencia del SERNAC, como máximo, cinco claves de acceso para Usuarios Privilegiados del Sistema de Precios, quien deberá velar en todo momento por que las mismas sean utilizadas adecuada y reservadamente, únicamente para los fines establecidos en el presente Convenio.

**QUINTO:** En base a los datos obtenidos del Sistema de Precios, el SERNAC podrá elaborar y difundir en su página web o en otros medios que la institución disponga, información procesada sobre los precios de venta de los combustibles en Estaciones de Servicio, que permita a los consumidores y al público en general disponer de un análisis razonado y comparativo de los precios, con los niveles de desagregación que oportunamente se acuerden. El SERNAC también podrá elaborar informes específicos para otros organismos públicos, comunicándolo oportunamente a la Comisión.

**SEXTO:** La Comisión podrá crear en su página web, donde estará disponible la información georreferenciada de los precios de los combustibles del Sistema de Precios, un ícono con vínculo informático (banner) a través del cual el SERNAC podrá recibir las denuncias y reclamos de consumidores relativos a la información entregada por los operadores de las Estaciones de Servicio al Sistema de Precios.

**SÉPTIMO:** El SERNAC cuenta con una plataforma tecnológica ad-hoc para recibir y procesar las denuncias y/o reclamos que los consumidores presenten ante dicho organismo. El diseño y operación de dicha plataforma está actualmente a cargo de la empresa DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA., RUT N° 78.080.440-8, la cual es la única habilitada para efectuar cualquier modificación, ajuste y/o desarrollo de nuevas aplicaciones que requiera dicho sistema tecnológico y, en consecuencia, para todos los efectos legales a la fecha es el único proveedor de tales servicios a SERNAC.

**OCTAVO:** El SERNAC remitirá oportunamente a la Comisión, copia de las denuncias y reclamos que reciba sobre la información entregada por los operadores de las Estaciones de Servicio al Sistema de Precios, a objeto que ésta pueda adoptar las medidas que sean competentes, dentro del ámbito de sus atribuciones.



Para dar cumplimiento a lo señalado en la presente cláusula, SERNAC desarrollará en su plataforma tecnológica un flujo que permita enviar a la Comisión, al correo [rgs@cne.cl](mailto:rgs@cne.cl), dentro del plazo máximo de 48 horas, copia de cada uno de los reclamos y denuncias que ingresen a su sistema de gestión y se encuentren relacionados con la variable de cobro por un precio de los combustibles líquidos, diferente al publicado en la página web [www.bencinaenlinea.cl](http://www.bencinaenlinea.cl). Para esto, la Comisión podrá contratar los servicios de la empresa DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA., ya individualizada en la Cláusula Séptima de este Convenio, a objeto que diseñe y desarrolle las aplicaciones necesarias que permitan realizar el envío de los requerimientos desde el SERNAC a la Comisión. Todos los costos asociados al diseño y desarrollo de las aplicaciones serán cubiertos por la Comisión y pagados directamente por dicho organismo a la empresa DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA., cuyo monto no podrá exceder a la suma de \$1.000.000.- (un millón de pesos) impuestos incluidos.

La Comisión se compromete, en este acto, a la revisión periódica del correo [rgs@cne.cl](mailto:rgs@cne.cl) con el fin de activar el protocolo y evitar nuevos reclamos sobre el mismo punto de expendio.

**NOVENO:** El SERNAC sólo podrá usar la información obtenida del Sistema de Precios para los fines descritos en la cláusula quinta del presente instrumento.

**DÉCIMO:** Todas las acciones de colaboración que la Comisión y el SERNAC efectúen en el marco del presente Convenio, se efectuarán a título gratuito, sin perjuicio de la obligación pecuniaria que debe asumir la Comisión, descrita en la cláusula séptima.

**DECIMOPRIMERO:** La Comisión designa como contraparte técnica del presente convenio al Jefe de Hidrocarburos de dicha institución o quien lo subrogue legalmente. Por su parte, el SERNAC designa como contraparte técnica del presente Convenio al/a la Jefe/a del Departamento de Estudios e Inteligencia o quien lo subrogue legalmente.

**DECIMOSEGUNDO:** El presente Convenio entrará en vigencia a contar de la total tramitación de los actos administrativos que lo aprueben y durará hasta el 31 de diciembre de 2012; y se renovará automáticamente por periodos sucesivos de un año, a menos que alguna de las partes manifieste a la otra, por carta certificada y con una anticipación no inferior a 30 días del término de su vigencia, su intención de ponerle término.

**DECIMOTERCERO:** Las partes se obligan a respetar y mantener respecto de terceros, la más absoluta reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o a que tengan acceso en virtud del presente convenio, y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores e informaciones comerciales o legales de los proveedores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma



regulada en la Ley N° 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y con arreglo a la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, obligación que comprende a todos los funcionarios o personal que el SERNAC o la Comisión destinen al desarrollo y ejecución del presente Convenio.

**DECIMOCUARTO:** Se deja constancia de que la personería de don Juan Manuel Contreras Sepúlveda para representar a la Comisión, consta en el Decreto Supremo N° 5A de fecha 11 de Agosto de 2010, del Ministerio de Energía, en que se le designa Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Energía; y la de don Juan Antonio Peribonio Poduje, para representar a SERNAC, en el Decreto Supremo N° 224 del 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

El presente convenio se firma en cuatro ejemplares de idéntico tenor y data, quedando dos de ellos en poder de cada parte.



**JUAN A. PERIBONIO PODUJE**  
★ Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor



**JUAN MANUEL CONTRERAS SEPÚLVEDA**  
Secretario Ejecutivo  
Comisión Nacional de Energía



REF.: APRUEBA CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA, CNE, Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, SERNAC.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 983

SANTIAGO, 15 JUN 2012

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 31 de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 224, de 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Juan Antonio Peribonio Poduje como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°.- Que, con fecha 16 de septiembre de 1994, la Comisión Nacional de Energía y el Servicio Nacional del Consumidor suscribieron un Convenio Marco de Colaboración, en virtud del cual ambas instituciones acordaron desarrollar acciones conjuntas que tengan por objeto el diseño e implementación de programas o iniciativas de educación e información de los consumidores en relación con los servicios de suministro de energía y otras acciones que se acuerden en convenios específicos con el mismo objeto.

2°.- Que La Comisión Nacional de Energía, CNE, ha desarrollado un Sistema de Información en Línea de Precios de los Combustibles en Estaciones de Servicio, mediante el cual toda estación de servicio que se encuentre operando en el país debe informar los precios de venta de los combustibles líquidos para vehículos, y en envase, gas licuado para uso vehicular y gas natural comprimido, que son expendidos al público. Asimismo, el Sistema de Precios permitirá al público en general acceder vía internet a una página web con la visualización georreferenciada a los precios de venta de los combustibles de las respectivas Estaciones de Servicio.

3°.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y la Comisión Nacional de Energía, CNE, han acordado suscribir un Convenio Específico de Colaboración, el cual tiene por objeto facilitar el acceso preferente del SERNAC a la

información disponible en el Sistema de Precios creado y operado por la CNE y, por otra parte, facilitar la entrega de información a la CNE, relativa a las denuncias y reclamos que reciba el SERNAC sobre el Sistema de Precios.

4°.- Las facultades que detenta este Director Nacional.

RESUELVO:

1°.- APRUÉBASE el Convenio Específico de Colaboración entre la Comisión Nacional de Energía y el Servicio Nacional del Consumidor, suscrito con fecha 29 de mayo de 2012, cuyo texto literal e íntegro es el que a continuación se transcribe:

## “CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN

### COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA y SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

En Santiago, a 29 de Mayo de 2012, entre la Comisión Nacional de Energía, RUT N° 61.707.000-6, en adelante “la Comisión”, representada por su Secretario Ejecutivo, don Juan Manuel Contreras Sepúlveda, cédula nacional de identidad N° 7.462.332-8, ambos domiciliados en calle Miraflores N° 222, piso 10°, comuna de Santiago, Región Metropolitana, por una parte y, por la otra, el Servicio Nacional del Consumidor, RUT N° 60.702.000-0, en adelante “SERNAC”, representado por su Director Nacional, don Juan Antonio Peribonio Poduje, cédula nacional de identidad N° 7.834.852-6, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 8, comuna de Santiago, Región Metropolitana, se ha acordado lo siguiente:

**PRIMERO:** La Comisión Nacional de Energía y el Servicio Nacional del Consumidor suscribieron un Convenio Marco de Colaboración y Coordinación (en adelante Convenio Marco), con fecha 16 de septiembre de 1994, en virtud del cual ambas instituciones acordaron desarrollar acciones conjuntas que tengan por objeto el diseño e implementación de programas o iniciativas de educación e información de los consumidores en relación con los servicios de suministro de energía y otras acciones que se acuerden en convenios específicos con el mismo objeto.

**SEGUNDO:** La Comisión ha desarrollado un Sistema de Información en Línea de Precios de los Combustibles en Estaciones de Servicio (en adelante e indistintamente, el Sistema de Precios), mediante el cual toda estación de servicio que se encuentre operando en el país debe informar los precios de venta de los combustibles líquidos para vehículos, y en envase, gas licuado para uso vehicular y gas natural comprimido, que son expendidos al público. Asimismo, el Sistema de Precios permitirá al público en general acceder vía internet



a una página web con la visualización georreferenciada a los precios de venta de los combustibles de las respectivas Estaciones de Servicio.

**TERCERO:** Las partes comparecientes y conforme a lo señalado en el Convenio Marco, acuerdan suscribir el presente Convenio Específico de Colaboración, el cual tiene por objeto:

- Facilitar el acceso preferente del SERNAC a la información disponible en el Sistema de Precios creado y operado por la Comisión, y
- Facilitar la entrega de información a la Comisión relativa a las denuncias y reclamos que reciba el SERNAC sobre el Sistema de Precios.

**CUARTO:** La Comisión proporcionará a SERNAC acceso preferente a la plataforma informática del Sistema de Precios, donde estará disponible la información pública sobre cada Estación de Servicio, su localización y los registros históricos- por Estación de Servicio- de los cambios de precios de combustibles efectuados, con el detalle de fecha y hora.

Este acceso se materializará mediante la designación del SERNAC como usuario con atributos de privilegio, lo que le permitirá acceder a reportes específicos que se generen desde la base de datos del Sistema de Precios, los que podrán ser concordados entre la Comisión y el SERNAC.

El Jefe del Área Hidrocarburos de la Comisión entregará al Jefe del Departamento de Estudios e Inteligencia del SERNAC, como máximo, cinco claves de acceso para Usuarios Privilegiados del Sistema de Precios, quien deberá velar en todo momento por que las mismas sean utilizadas adecuadamente y reservadamente, únicamente para los fines establecidos en el presente Convenio.

**QUINTO:** En base a los datos obtenidos del Sistema de Precios, el SERNAC podrá elaborar y difundir en su página web o en otros medios que la institución disponga, información procesada sobre los precios de venta de los combustibles en Estaciones de Servicio, que permita a los consumidores y al público en general disponer de un análisis razonado y comparativo de los precios, con los niveles de desagregación que oportunamente se acuerden. El SERNAC también podrá elaborar informes específicos para otros organismos públicos, comunicándolo oportunamente a la Comisión.

**SEXTO:** La Comisión podrá crear en su página web, donde estará disponible la información georreferenciada de los precios de los combustibles del Sistema de Precios, un ícono con vínculo informático (banner) a través del cual el SERNAC podrá recibir las denuncias y reclamos de consumidores relativos a la información entregada por los operadores de las Estaciones de Servicio al Sistema de Precios.

**SÉPTIMO:** El SERNAC cuenta con una plataforma tecnológica ad-hoc para recibir y procesar las denuncias y/o reclamos que los consumidores presenten ante dicho organismo. El diseño y operación de dicha plataforma está actualmente a cargo de la empresa DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA., RUT N° 78.080.440-8 la cual es la única habilitada

para efectuar cualquier modificación, ajuste y/o desarrollo de nuevas aplicaciones que requiera dicho sistema tecnológico y, en consecuencia, para todos los efectos legales a la fecha es el único proveedor de tales servicios a SERNAC.

**OCTAVO:** El SERNAC remitirá oportunamente a la Comisión, copia de las denuncias y reclamos que reciba sobre la información entregada por los operadores de las Estaciones de Servicio al Sistema de Precios, a objeto que ésta pueda adoptar las medidas que sean competentes, dentro del ámbito de sus atribuciones.

Para dar cumplimiento a lo señalado en la presente cláusula, SERNAC desarrollará en su plataforma tecnológica un flujo que permita enviar a la Comisión, al correo [rgs@cne.cl](mailto:rgs@cne.cl), dentro del plazo máximo de 48 horas, copia de cada uno de los reclamos y denuncias que ingresen a su sistema de gestión y se encuentren relacionados con la variable de cobro por un precio de los combustibles líquidos, diferente al publicado en la página web [www.bencinaenlinea.cl](http://www.bencinaenlinea.cl). Para esto, la Comisión deberá contratar los servicios de la empresa DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA., ya individualizada en la Cláusula Séptima de este Convenio, a objeto que diseñe y desarrolle las aplicaciones necesarias que permitan realizar el envío de los requerimientos desde el SERNAC a la Comisión. Todos los costos asociados al diseño y desarrollo de las aplicaciones serán cubiertos por la Comisión y pagados directamente por dicho organismo a la empresa DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA., cuyo monto no podrá exceder a la suma de \$1.000.000.- (un millón de pesos) impuestos incluidos.

La Comisión se compromete, en este acto, a la revisión periódica del correo [rgs@cne.cl](mailto:rgs@cne.cl) con el fin de activar el protocolo y evitar nuevos reclamos sobre el mismo punto de expendio.

**NOVENO:** El SERNAC sólo podrá usar la información obtenida del Sistema de Precios para los fines descritos en la cláusula quinta del presente instrumento.

**DÉCIMO:** Todas las acciones de colaboración que la Comisión y el SERNAC efectúen en el marco del presente Convenio, se efectuarán a título gratuito, sin perjuicio de la obligación pecuniaria que debe asumir la Comisión, descrita en la cláusula séptima.

**DECIMOPRIMERO:** La Comisión designa como contraparte técnica del presente convenio al Jefe de Hidrocarburos de dicha institución o quien lo subrogue legalmente. Por su parte, el SERNAC designa como contraparte técnica del presente Convenio al/a la Jefe/a del Departamento de Estudios e Inteligencia o quien lo subrogue legalmente.

**DECIMOSEGUNDO:** El presente Convenio entrará en vigencia a contar de la total tramitación de los actos administrativos que lo aprueben y durará hasta el 31 de diciembre de 2012; y se renovará automáticamente por periodos sucesivos de un año, a menos que alguna de las partes manifieste a la otra, por carta certificada y con una anticipación no inferior a 30 días del término de su vigencia, su intención de ponerle término.

**DECIMOTERCERO:** Las partes se obligan a respetar y mantener respecto de terceros, la más absoluta reserva y confidencialidad sobre todos los antecedentes, informaciones y datos de que tengan conocimiento o a que tengan acceso en virtud del presente convenio, y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores e informaciones comerciales o legales de los proveedores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley N° 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y con arreglo a la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, obligación que comprende a todos los funcionarios o personal que el SERNAC o la Comisión destinen al desarrollo y ejecución del presente Convenio.

**DECIMOCUARTO:** Se deja constancia de que la personería de don Juan Manuel Contreras Sepúlveda para representar a la Comisión, consta en el Decreto Supremo N° 5A de fecha 11 de Agosto de 2010, del Ministerio de Energía, en que se le designa Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Energía; y la de don Juan Antonio Peribonio Poduje, para representar a SERNAC, en el Decreto Supremo N° 224 del 10 de septiembre de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

El presente convenio se firma en cuatro ejemplares de idéntico tenor y data, quedando dos de ellos en poder de cada parte."

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL Y ARCHÍVESE.



*Juan Antonio Peribonio Poduje*  
JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor



DISTRIBUCIÓN:

- Gabinete
- División Jurídica
- Depto. de Estudios e Inteligencia
- Depto. de Gestión Territorial y Canales
- Comisión Nacional de Energía
- Oficina de Partes