



REF.: APRUEBA CONVENIO DE COOPERACION E INTEGRACIÓN SERNAC - SEC.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0150

SANTIAGO, 20 FEB 2014

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, especialmente su artículo 59; el artículo 31 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 87, de 2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombró a don Juan José Ossa Santa Cruz 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 el Servicio Nacional del Consumidor, (SERNAC), y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), con fecha 30 de Diciembre de 2013, celebraron un Convenio de Cooperación e Integración, que tiene por objeto desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de atención para los consumidores que realicen presentaciones en contra de proveedores de bienes y servicios en el rubro de electricidad y combustibles.

2. Las facultades que la Ley confiere al Director Nacional.

RESUELVO:

APRUÉBASE el Convenio de Cooperación e Integración entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, suscrito con fecha 30 de Diciembre de 2013, el cual se transcribe a continuación:

### ACUERDO DE COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN SERNAC – SEC.

En Santiago a 30 de diciembre de 2013, entre la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), RUT N° 60.510.000-7-, representada por Luis Ávila Bravo, cédula de identidad N° 8.476.675-5, ambos domiciliados en calle Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1449 piso 13 de la comuna de Santiago y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Rut N° 60.702.000-0, representado por su Directora Nacional Subrogante, doña Carolina Norambuena Arizabalos, cédula de identidad N° 8.851.909-4, ambos domiciliados en Teatinos N° 50, piso 8°, comuna de Santiago, se ha convenido en celebrar un convenio que consta de las cláusulas que a continuación se indican:

PRIMERO: El SERNAC, en la implementación de un Modelo de Atención al Consumidor, ha definido como objetivo general, habilitar, en beneficio de todos los consumidores/as, un Sistema Nacional Unificado de atención de público en todas las comunas del país.



SEGUNDO: La SEC, tiene como misión, vigilar que las personas cuenten con productos y servicios seguros y de calidad, en los sistemas de electricidad y combustibles, también cuenta con un Departamento de Experiencia del Cliente, cuyo objetivo es la Atención de Reclamos de consumidores/as y/o usuarios, de empresas del rubro de electricidad y combustibles.

TERCERO: Objeto: Mediante el presente convenio de cooperación, las partes (SERNAC - SEC) acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de atención para los consumidores que realicen presentaciones en contra de proveedores de bienes y servicios en el ámbito de servicios básicos principalmente en los rubros señalados previamente.

CUARTO: En virtud de éste convenio SERNAC derivará a la Superintendencia todos aquellos reclamos definidos como de su competencia y respecto de los cuales, al finalizar el proceso de mediación, no se haya obtenido una respuesta de parte del proveedor o ésta no resultare satisfactoria a los requerimientos del consumidor.

Previo a ser derivados, los reclamos deberán pasar por el proceso completo de mediación en SERNAC y, al momento de realizarse la derivación a la SEC, el SERNAC adjuntará copia de la presentación realizada por los/as consumidores/as la que contendrá, entre otros antecedentes, la descripción de inconformidad, solicitud del consumidor/a, nombre completo del consumidor/a, RUT, dirección, nombre e identificación de la empresa con su respectivo número de cliente y copia de la respuesta entregada por el proveedor si existiere.

La derivación de los casos se realizará a través de una aplicación de webservice que conecte al SERNAC con la SEC, utilizando los sistemas que cada una de las partes defina para este fin.

A su vez, la SEC derivará a SERNAC todos aquellos casos que recaigan en materias propias de la competencia de este último. La forma de materializar dicha derivación será a través de su ingreso a través de un portal dispuesto para servicios públicos cuya habilitación se realizará mediante la entrega de claves de acceso que SERNAC entregará oportunamente a la SEC.

QUINTO: Traspaso de información: En aquellos eventos de connotación pública, como por ejemplo, apagones o cortes de suministros masivos, en los cuales un importante número de consumidores/as resulten afectados patrimonialmente, previo requerimiento del SERNAC, la SEC remitirá la información asociada a formulaciones de cargo sin perjuicio de la remisión que por ley corresponda de las sanciones que puedan aplicarse en esos procesos administrativos.

De la misma forma, SERNAC se compromete a informar oportunamente a la SEC acerca de las mediaciones y demandas colectivas deducidas en contra de algún proveedor del rubro de electricidad y combustibles, iniciadas por SERNAC en conformidad a lo prevenido en el artículo 58 de la Ley 19.496 o interpuestas de conformidad a lo dispuesto en el Título IV de la Ley del Consumidor o de las cuales este organismo hubiera tomado conocimiento.

SEXTO: Las obligaciones de las partes: Conforme lo expresado en las cláusulas precedentes, las partes se obligan a realizar las siguientes acciones:

1. El SERNAC se obliga a derivar casos de competencia de la SEC en los términos señalados en la Cláusula Cuarta.

2. El SERNAC se compromete a informar a la SEC de las acciones colectivas (mediaciones y juicios) que genere y que correspondan al mercado de Electricidad y Combustibles. Esta información será entregada a través de un Oficio dirigido al Superintendente de Electricidad y Combustibles.



3. La derivación de casos desde el SERNAC hacia la SEC, se realizará a través de una conexión de web service, que permitirá a ambos servicios mantener la información en línea. A su vez, la SEC disponibilizará al SERNAC a través de esta aplicación de web service, el número del caso ingresado a su sistema, lo que le permitirá al SERNAC monitorear este reclamo.
4. La SEC disponibilizará al SERNAC un acceso a su base de conocimientos, la cual se encuentra dada en el portal de la SEC, lo que permitirá al SERNAC, contestar en forma oportuna lo consultado por los consumidores o usuarios.
5. El SERNAC y la SEC, se comprometen a realizar, a lo menos una reunión semestral, con la finalidad de analizar el desarrollo del presente Convenio.
6. El SERNAC disponibilizará un reporte automático que permita a la SEC visualizar todos los casos gestionados por esta institución, que correspondan a materias relacionadas con su competencia.

**SEPTIMO: Información de Reclamos:** SERNAC acuerda con la SEC, que una vez derivados los casos a esta última institución, a través de la aplicación, la SEC deberá disponibilizar un reporte automático que contenga el resultado de todos los casos derivados.

**OCTAVO: Difusión:** Toda actividad de difusión del presente Convenio será acordada previamente en conjunto entre las contrapartes técnicas designadas por las partes, quienes definirán los medios y recursos a utilizar.

**NOVENO: Actualización normativa:** Ante eventuales modificaciones a la normativa vigente que afecten la atención de los consumidores/as, la SEC se compromete a actualizar oportunamente esta información en la base de conocimientos que utilizará el SERNAC.

**DECIMO: Confidencialidad de la Información:** En el cumplimiento del presente convenio se mantendrá reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. También se reconoce la protección a la información comercial o legal de los proveedores según lo dispuesto en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

**DECIMO PRIMERO: Contrapartes Técnicas:** Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente convenio, la SEC designa como contraparte técnica a don Julio Melero Martínez. Por su parte, el SERNAC designa a don Nelson Lafuente Lobos.

**DECIMO SEGUNDO: Actividades de capacitación:** Para mejorar el tratamiento y la gestión de los reclamos, particularmente en cuanto a su recepción, el SERNAC y la SEC, por mutuo acuerdo y en los casos que se estime necesario, se comprometen además a la realización de actividades de capacitación recíproca a todos los encargados y/o ejecutivos a nivel central y regional, respecto a la legislación existente sobre normas de protección al consumidor y a la regulación del mercado de Electricidad y Combustibles.



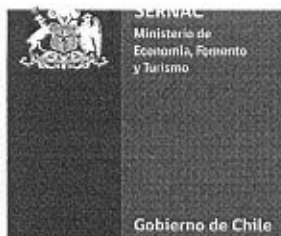
DECIMO TERCERO: Vigencia, renovación y término del convenio: El presente Convenio entrará en vigencia una vez que los actos administrativos que lo aprueben, dictados por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y el Servicio Nacional del Consumidor, respectivamente, se encuentren totalmente tramitados, y tendrá una duración de un año a contar de esa fecha. El Convenio se renovará automáticamente por periodos iguales y sucesivos, a menos que, ambas partes de común acuerdo, o alguna de éstas, unilateralmente, manifieste su intención de poner término al mismo, la que deberá ser comunicada por escrito a la otra parte, a través de carta certificada con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento del Convenio o de su prórroga.

Fdos: doña Carolina Norambuena Arizábalos en representación de Sernac y don Luis Ávila Bravo en representación de la SEC.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

  
JUAN JOSÉ OSSA SANTA CRUZ  
Directora Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor





REF.: APRUEBA CONVENIO DE COOPERACION E INTEGRACIÓN SERNAC - SEC.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0150

SANTIAGO, 20 FEB 2014

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, especialmente su artículo 59; el artículo 31 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 87, de 2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombró a don Juan José Ossa Santa Cruz 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 el Servicio Nacional del Consumidor, (SERNAC), y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), con fecha 30 de Diciembre de 2013, celebraron un Convenio de Cooperación e Integración, que tiene por objeto desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de atención para los consumidores que realicen presentaciones en contra de proveedores de bienes y servicios en el rubro de electricidad y combustibles.

2. Las facultades que la Ley confiere al Director Nacional.

RESUELVO:

APRUEBASE el Convenio de Cooperación e Integración entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, suscrito con fecha 30 de Diciembre de 2013, el cual se transcribe a continuación:

### ACUERDO DE COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN SERNAC – SEC.

En Santiago a 30 de diciembre de 2013, entre la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), RUT N° 60.510.000-7-, representada por Luis Ávila Bravo, cédula de identidad N° 8.476.675-5, ambos domiciliados en calle Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1449 piso 13 de la comuna de Santiago y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Rut N° 60.702.000-0, representado por su Directora Nacional Subrogante, doña Carolina Norambuena Arizábalos, cédula de identidad N° 8.851.909-4, ambos domiciliados en Teatinos N° 50, piso 8°, comuna de Santiago, se ha convenido en celebrar un convenio que consta de las cláusulas que a continuación se indican:

PRIMERO: El SERNAC, en la implementación de un Modelo de Atención al Consumidor, ha definido como objetivo general, habilitar, en beneficio de todos los consumidores/as, un Sistema Nacional Unificado de atención de público en todas las comunas del país.



**SEGUNDO:** La SEC, tiene como misión, vigilar que las personas cuenten con productos y servicios seguros y de calidad, en los sistemas de electricidad y combustibles, también cuenta con un Departamento de Experiencia del Cliente, cuyo objetivo es la Atención de Reclamos de consumidores/as y/o usuarios, de empresas del rubro de electricidad y combustibles.

**TERCERO:** Objeto: Mediante el presente convenio de cooperación, las partes (SERNAC - SEC) acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de atención para los consumidores que realicen presentaciones en contra de proveedores de bienes y servicios en el ámbito de servicios básicos principalmente en los rubros señalados previamente.

**CUARTO:** En virtud de éste convenio SERNAC derivará a la Superintendencia todos aquellos reclamos definidos como de su competencia y respecto de los cuales, al finalizar el proceso de mediación, no se haya obtenido una respuesta de parte del proveedor o ésta no resultare satisfactoria a los requerimientos del consumidor.

Previo a ser derivados, los reclamos deberán pasar por el proceso completo de mediación en SERNAC y, al momento de realizarse la derivación a la SEC, el SERNAC adjuntará copia de la presentación realizada por los/as consumidores/as la que contendrá, entre otros antecedentes, la descripción de inconformidad, solicitud del consumidor/a, nombre completo del consumidor/a, RUT, dirección, nombre e identificación de la empresa con su respectivo número de cliente y copia de la respuesta entregada por el proveedor si existiere.

La derivación de los casos se realizará a través de una aplicación de webservice que conecte al SERNAC con la SEC, utilizando los sistemas que cada una de las partes defina para este fin.

A su vez, la SEC derivará a SERNAC todos aquellos casos que recaigan en materias propias de la competencia de este último. La forma de materializar dicha derivación será a través de su ingreso a través de un portal dispuesto para servicios públicos cuya habilitación se realizará mediante la entrega de claves de acceso que SERNAC entregará oportunamente a la SEC.

**QUINTO:** Traspaso de información: En aquellos eventos de connotación pública, como por ejemplo, apagones o cortes de suministros masivos, en los cuales un importante número de consumidores/as resulten afectados patrimonialmente, previo requerimiento del SERNAC, la SEC remitirá la información asociada a formulaciones de cargo sin perjuicio de la remisión que por ley corresponda de las sanciones que puedan aplicarse en esos procesos administrativos.

De la misma forma, SERNAC se compromete a informar oportunamente a la SEC acerca de las mediaciones y demandas colectivas deducidas en contra de algún proveedor del rubro de electricidad y combustibles, iniciadas por SERNAC en conformidad a lo prevenido en el artículo 58 de la Ley 19.496 o interpuestas de conformidad a lo dispuesto en el Título IV de la Ley del Consumidor o de las cuales este organismo hubiera tomado conocimiento.

**SEXTO:** Las obligaciones de las partes: Conforme lo expresado en las cláusulas precedentes, las partes se obligan a realizar las siguientes acciones:

1. El SERNAC se obliga a derivar casos de competencia de la SEC en los términos señalados en la Cláusula Cuarta.

2. El SERNAC se compromete a informar a la SEC de las acciones colectivas (mediaciones y juicios) que genere y que correspondan al mercado de Electricidad y Combustibles. Esta información será entregada a través de un Oficio dirigido al Superintendente de Electricidad y Combustibles.



3. La derivación de casos desde el SERNAC hacia la SEC, se realizará a través de una conexión de web service, que permitirá a ambos servicios mantener la información en línea. A su vez, la SEC disponibilizará al SERNAC a través de esta aplicación de web service, el número del caso ingresado a su sistema, lo que le permitirá al SERNAC monitorear este reclamo.
4. La SEC disponibilizará al SERNAC un acceso a su base de conocimientos, la cual se encuentra dada en el portal de la SEC, lo que permitirá al SERNAC, contestar en forma oportuna lo consultado por los consumidores o usuarios.
5. El SERNAC y la SEC, se comprometen a realizar, a lo menos una reunión semestral, con la finalidad de analizar el desarrollo del presente Convenio.
6. El SERNAC disponibilizará un reporte automático que permita a la SEC visualizar todos los casos gestionados por esta institución, que correspondan a materias relacionadas con su competencia.

**SEPTIMO: Información de Reclamos:** SERNAC acuerda con la SEC, que una vez derivados los casos a esta última institución, a través de la aplicación, la SEC deberá disponibilizar un reporte automático que contenga el resultado de todos los casos derivados.

**OCTAVO: Difusión:** Toda actividad de difusión del presente Convenio será acordada previamente en conjunto entre las contrapartes técnicas designadas por las partes, quienes definirán los medios y recursos a utilizar.

**NOVENO: Actualización normativa:** Ante eventuales modificaciones a la normativa vigente que afecten la atención de los consumidores/as, la SEC se compromete a actualizar oportunamente esta información en la base de conocimientos que utilizará el SERNAC.

**DECIMO: Confidencialidad de la Información:** En el cumplimiento del presente convenio se mantendrá reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. También se reconoce la protección a la información comercial o legal de los proveedores según lo dispuesto en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.


**DECIMO PRIMERO: Contrapartes Técnicas:** Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente convenio, la SEC designa como contraparte técnica a don Julio Melero Martínez. Por su parte, el SERNAC designa a don Nelson Lafuente Lobos.


**DECIMO SEGUNDO: Actividades de capacitación:** Para mejorar el tratamiento y la gestión de los reclamos, particularmente en cuanto a su recepción, el SERNAC y la SEC, por mutuo acuerdo y en los casos que se estime necesario, se comprometen además a la realización de actividades de capacitación recíproca a todos los encargados y/o ejecutivos a nivel central y regional, respecto a la legislación existente sobre normas de protección al consumidor y a la regulación del mercado de Electricidad y Combustibles.


DECIMO TERCERO: Vigencia, renovación y término del convenio: El presente Convenio entrará en vigencia una vez que los actos administrativos que lo aprueben, dictados por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y el Servicio Nacional del Consumidor, respectivamente, se encuentren totalmente tramitados, y tendrá una duración de un año a contar de esa fecha. El Convenio se renovará automáticamente por periodos iguales y sucesivos, a menos que, ambas partes de común acuerdo, o alguna de éstas, unilateralmente, manifieste su intención de poner término al mismo, la que deberá ser comunicada por escrito a la otra parte, a través de carta certificada con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento del Convenio o de su prórroga.

Fdos: doña Carolina Norambuena Arizábalos en representación de Sernac y don Luis Ávila Bravo en representación de la SEC.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

  
JUAN JOSÉ OSSA SANTA CRUZ  
Directora Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
DIRECTOR NACIONAL

  
División  
MÉDICA

DISTRIBUCION:

1. Gabinete
2. División Jurídica
3. Depto. de Gestión Territorial y Canales
4. SEC
5. Oficina de Partes



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
SERNAC

N°

1138

DE: Bobriete

A: 1 DT

Se requiere:

- |   |  |
|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Urgente                      | 8 <input checked="" type="checkbox"/> Decreto y/o Resolución |
| 2 <input type="checkbox"/> Su vº Bº                     | 9 <input type="checkbox"/> Adjuntar documentos               |
| 3 <input type="checkbox"/> Su conocimiento              | 10 <input type="checkbox"/> Informar                         |
| 4 <input type="checkbox"/> Conversario con Ud.          | 1 <input type="checkbox"/> Reembolsar o Reintegrar           |
| 5 <input type="checkbox"/> Estudiar - Analizar          | 2 <input type="checkbox"/> Confeccionar cheque               |
| 6 <input type="checkbox"/> Hacer Minuta                 | 3 <input type="checkbox"/> Coordinar                         |
| 7 <input type="checkbox"/> Cotizar - Cuadro comparativo | 4 <input type="checkbox"/> Registrar - Archivar              |

DIVISION JURIDICA  
RECEPCION DOCUMENTOS  
8-1-2014  
9:12  
FOXA

(15817) Nuevo 928080 SEC.  
Emitió y ejemplares firmados  
de acuerdo SEC - SERNAC.

*Seguro. Para asignar  
alaboración de la P. B.*  
*para A. Pareda.*

Stgo., 09 de 01 de 2014





15817

**MEMORANDO ACC: 928080 /DOC: 691662**

**ANT:** Acuerdo de Cooperación e Integración SERNAC-SEC.

**MAT:** Traslada acuerdo firmado por SEC.

**SANTIAGO,**

**DE: JEFE DEPARTAMENTO DE ATENCION AL USUARIO**

**A: DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

Se entrega acuerdo de Cooperación e Integración Sernac-Sec, firmado por don Luis Ávila Bravo Superintendente, al Director del Servicio Nacional del Consumidor

Atentamente



**ALEJANDRO DÍAZ SILVA**

Jefe Departamento de Atención al Usuario  
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

ADS/rga

Distribución:

- Destinatario
- Archivo Dau



## ACUERDO DE COOPERACIÓN E INTEGRACION, SERNAC – SEC.

En Santiago a 30 de diciembre de 2013, entre la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), RUT N° 60.510.000-7-, representada por Luis Avila Bravo, cédula de identidad N° 8.476.675-5, ambos domiciliados en calle Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1449 piso 13 de la comuna de Santiago y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Rut N° 60.702.000-0, representado por su Directora Nacional Subrogante, doña Carolina Norambuena Arizabalos, cédula de identidad N° 8.851.909-4, ambos domiciliados en Teatinos N° 50, piso 8°, comuna de Santiago, se ha convenido en celebrar un convenio que consta de las cláusulas que a continuación se indican:

**PRIMERO:** El SERNAC, en la implementación de un Modelo de Atención al Consumidor, ha definido como objetivo general, habilitar, en beneficio de todos los consumidores/as, un Sistema Nacional Unificado de atención de público en todas las comunas del país.

**SEGUNDO:** La SEC, tiene como misión, vigilar que las personas cuenten con productos y servicios seguros y de calidad, en los sistemas de electricidad y combustibles, también cuenta con un Departamento de Experiencia del Cliente, cuyo objetivo es la Atención de Reclamos de consumidores/as y/o usuarios, de empresas del rubro de electricidad y combustibles.

**TERCERO: Objeto:** Mediante el presente convenio de cooperación, las partes (SERNAC - SEC) acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de atención para los consumidores que realicen presentaciones en contra de proveedores de bienes y servicios en el ámbito de servicios básicos principalmente en los rubros señalados previamente.

**CUARTO:** En virtud de éste convenio SERNAC derivará a la Superintendencia todos aquellos reclamos definidos como de su competencia y respecto de los cuales, al finalizar el proceso de mediación, no se haya obtenido una respuesta de parte del proveedor o ésta no resultare satisfactoria a los requerimientos del consumidor.

Previo a ser derivados, los reclamos deberán pasar por el proceso completo de mediación en SERNAC y, al momento de realizarse la derivación a la SEC, el SERNAC adjuntará copia de la presentación realizada por los/as consumidores/as la que contendrá, entre otros antecedentes, la descripción de inconformidad, solicitud del consumidor/a, nombre completo del consumidor/a, RUT, dirección, nombre e identificación de la empresa con su respectivo número de cliente y copia de la respuesta entregada por el proveedor si existiere.





La derivación de los casos se realizará a través de una aplicación de webservice que conecte al SERNAC con la SEC, utilizando los sistemas que cada una de las partes defina para este fin.

A su vez, la SEC derivará a SERNAC todos aquellos casos que recaigan en materias propias de la competencia de este último. La forma de materializar dicha derivación será a través de su ingreso a través de un portal dispuesto para servicios públicos cuya habilitación se realizará mediante la entrega de claves de acceso que SERNAC entregará oportunamente a la SEC.

**QUINTO: Traspaso de información:** En aquellos eventos de connotación pública, como por ejemplo, apagones o cortes de suministros masivos, en los cuales un importante número de consumidores/as resulten afectados patrimonialmente, previo requerimiento del SERNAC, la SEC remitirá la información asociada a formulaciones de cargo sin perjuicio de la remisión que por ley corresponda de las sanciones que puedan aplicarse en esos procesos administrativos.

De la misma forma, SERNAC se compromete a informar oportunamente a la SEC acerca de las mediaciones y demandas colectivas deducidas en contra de algún proveedor del rubro de electricidad y combustibles, iniciadas por SERNAC en conformidad a lo prevenido en el artículo 58 de la Ley 19.496 o interpuestas de conformidad a lo dispuesto en el Título IV de la Ley del Consumidor o de las cuales este organismo hubiera tomado conocimiento.

**SEXTO: Las obligaciones de las partes:** Conforme lo expresado en las cláusulas precedentes, las partes se obligan a realizar las siguientes acciones:

1. El SERNAC se obliga a derivar casos de competencia de la SEC en los términos señalados en la Cláusula Cuarta.
2. El SERNAC se compromete a informar a la SEC de las acciones colectivas (mediaciones y juicios) que genere y que correspondan al mercado de Electricidad y Combustibles. Esta información será entregada a través de un Oficio dirigido al Superintendente de Electricidad y Combustibles.
3. La derivación de casos desde el SERNAC hacia la SEC, se realizará a través de una conexión de web service, que permitirá a ambos servicios mantener la información en línea. A su vez, la SEC disponibilizará al SERNAC a través de esta aplicación de web service, el número del caso ingresado a su sistema, lo que le permitirá al SERNAC monitorear este reclamo.





4. La SEC disponibilizará al SERNAC un acceso a su base de conocimientos, la cual se encuentra dada en el portal de la SEC, lo que permitirá al SERNAC, contestar en forma oportuna lo consultado por los consumidores o usuarios.
5. El SERNAC y la SEC, se comprometen a realizar, a lo menos una reunión semestral, con la finalidad de analizar el desarrollo del presente Convenio.
6. El SERNAC disponibilizará un reporte automático que permita a la SEC visualizar todos los casos gestionados por esta institución, que correspondan a materias relacionadas con su competencia.

**SÉPTIMO: Información de Reclamos:** SERNAC acuerda con la SEC, que una vez derivados los casos a esta última institución, a través de la aplicación, la SEC deberá disponibilizar un reporte automático que contenga el resultado de todos los casos derivados.

**OCTAVO: Difusión:** Toda actividad de difusión del presente Convenio será acordada previamente en conjunto entre las contrapartes técnicas designadas por las partes, quienes definirán los medios y recursos a utilizar.

**NOVENO: Actualización normativa:** Ante eventuales modificaciones a la normativa vigente que afecten la atención de los consumidores/as, la SEC se compromete a actualizar oportunamente esta información en la base de conocimientos que utilizará el SERNAC.

**DECIMO: Confidencialidad de la Información:** En el cumplimiento del presente convenio se mantendrá reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. También se reconoce la protección a la información comercial o legal de los proveedores según lo dispuesto en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

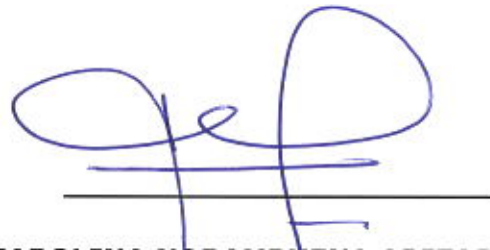
**DECIMO PRIMERO: Contrapartes Técnicas:** Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente convenio, la SEC designa como contraparte técnica a don Julio Melero Martínez. Por su parte, el SERNAC designa a don Nelson Lafuente Lobos.

**DECIMO SEGUNDO: Actividades de capacitación:** Para mejorar el tratamiento y la gestión de los reclamos, particularmente en cuanto a su recepción, el SERNAC y la SEC, por mutuo acuerdo y en los casos que se estime necesario, se comprometen además a la



realización de actividades de capacitación recíproca a todos los encargados y/o ejecutivos a nivel central y regional, respecto a la legislación existente sobre normas de protección al consumidor y a la regulación del mercado de Electricidad y Combustibles.

**DECIMO TERCERO: Vigencia, renovación y término del convenio:** El presente Convenio entrará en vigencia una vez que los actos administrativos que lo aprueben, dictados por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y el Servicio Nacional del Consumidor, respectivamente, se encuentren totalmente tramitados, y tendrá una duración de un año a contar de esa fecha. El Convenio se renovará automáticamente por periodos iguales y sucesivos, a menos que, ambas partes de común acuerdo, o alguna de éstas, unilateralmente, manifieste su intención de poner término al mismo, la que deberá ser comunicada por escrito a la otra parte, a través de carta certificada con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento del Convenio o de su prórroga.



**CAROLINA NORAMBUENA ARIZABALOS**  
Directora Nacional Subrogante  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES  
SUPERINTENDENTE

**LUIS AVILA BRAVO**

**Superintendente de Electricidad y Combustibles**  
**SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES**



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR