

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, Rol V-36-2025 del 6° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia de fecha 15 de mayo de 2025, se aprueba el acuerdo alcanzado entre **Enel Distribución Chile S.A.** y el **Servicio Nacional del Consumidor** (“SERNAC”), contenido en la **Resolución Exenta N° 104 de fecha 13 de febrero de 2025** del SERNAC, dictada en el marco del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores (“PVC”) aperturado por medio de la Resolución Exenta N° 463 del 6 de agosto de 2024, para todos los efectos legales, declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce el efecto *erga omnes*. A continuación, se deja constancia de los términos extractados del Acuerdo: **I. Clientes eléctricos residenciales comprendidos en el presente Acuerdo:** El presente Acuerdo, en adelante (“Acuerdo”), beneficiará a un universo total de **776.329** clientes eléctricos residenciales, en adelante (“Clientes” o “Clientes Eléctricos”), pertenecientes todos ellos a las **33** comunas de la Región Metropolitana, sobre las cuales **Enel Distribución Chile S.A.** tiene la concesión del suministro de servicio eléctrico en el segmento distribución, y que: **a)** se vieron afectados por las interrupciones del referido servicio, que se hayan iniciado entre las **21:30 horas del 1° de agosto y las 23:59 horas del 3 de agosto del año 2024**, y; **b)** cumplen los requisitos copulativos tratados en la **letra A del acápite III** del presente instrumento. **Enel Distribución Chile S.A.** pagará compensaciones solamente a sus Clientes Eléctricos residenciales que hayan sido afectados por la interrupción del suministro de energía eléctrica en la ciudad de Santiago en los términos que dispone este Acuerdo y por un monto máximo único y total de **\$16.299.524.317.- (Dieciséis mil doscientos noventa y nueve millones quinientos veinticuatro mil trescientos diecisiete pesos)**. Adicionalmente, en el presente Acuerdo se contemplan los compromisos **Enel Distribución Chile S.A.** relacionados con las medidas de cese de conducta, las que se describen en el **acápito II** del presente Acuerdo. Se hace presente que el **SERNAC** y **Enel Distribución Chile S.A.** han revisado los planteamientos técnicos y jurídicos que se han expuesto a lo largo de este procedimiento, y expresan que, en los puntos en los que las respectivas calificaciones o interpretaciones han diferido, cada uno de ellos persevera en la propia, sin que el presente Acuerdo pueda entenderse como modificación en sus posiciones, calificaciones e interpretaciones. Teniendo ello presente, y con el propósito de alcanzar el presente Acuerdo, **SERNAC** y **Enel Distribución Chile S.A.** declaran que, para la determinación de los beneficios que éste comprende, el **SERNAC** ha considerado especialmente como variable objetiva los distintos tiempos de extensión de las interrupciones de servicio eléctrico que afectó al universo de clientes eléctricos definidos precedentemente, incluyendo, también, el análisis de diversos aspectos normativos, técnicos y metodológicos que resultaron pertinentes en presente caso, con el propósito lograr una solución de carácter colectiva y universal. De tal modo, el **SERNAC** ha definido dicha determinación en favor del universo de los clientes eléctricos descritos en el presente acápite, conforme a tramos o tiempos de interrupción del servicio eléctrico según se detalla en el **acápito III** del presente instrumento, todo lo cual ha sido debidamente informado y validado por **Enel Distribución Chile S.A.** En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo del que da cuenta la presente resolución, son los que a continuación se expresan: **II. Del cese de la conducta:** Para los efectos señalados de este acápite se hace presente que, respecto de la interrupción del suministro de energía eléctrica que motivó el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, en adelante “PVC”, es un hecho notorio y público que el suministro de electricidad distribuido por **Enel Distribución Chile S.A.**, a la fecha, se encuentra plenamente restablecido. En virtud de lo anterior, **Enel Distribución Chile S.A.** declara que, se han implementado, durante el transcurso de la tramitación del PVC, las siguientes medidas, sin reconocimiento de responsabilidad por parte **Enel Distribución Chile S.A.:** **1. En relación a la información a clientes eléctricos:** Se ha realizado una mejora en el rendimiento del mapa informativo de cortes en línea en la sección de Emergencias del sitio web de **Enel Distribución Chile S.A.**, donde se publican las incidencias activas en la red de distribución y su tiempo estimado de normalización (TEN), de manera que aparezcan desde 15 minutos de conocidas, y se mantengan visibles y actualizadas hasta su normalización. Adicionalmente, en períodos de contingencia se agrega una ventana emergente (“pop-up”) en la página principal (“home”) del sitio web de la

empresa, con información de los canales de atención para reportar emergencias y un acceso directo (“link”) al mapa de cortes en línea. **2. En relación a cuadrillas en terreno:** Se aumentó en un 20% la capacidad operativa en terreno de las cuadrillas propias para la atención de emergencias. **3. En relación a la poda:** Se aumentaron los recursos especializados para las actividades de poda durante los meses de invierno, particularmente en zonas de alta concentración de vegetación que pueda afectar a la infraestructura eléctrica debido a frentes de mal tiempo. Se ha desarrollado un plan específico para la poda de más de 25 mil árboles en las comunas de mayor afectación. Adicionalmente, y en el mismo marco de lo tratado en este acápite, con la finalidad de encontrar mejoras para mitigar los futuros efectos asociados a los eventos climáticos extremos que se van manifestando con creciente frecuencia, **Enel Distribución Chile S.A.** se compromete a implementar las siguientes medidas. A saber: **1. En relación a la información a clientes:** Se desarrollará un algoritmo que permita mejorar la precisión del tiempo estimado de normalización (TEN) de incidencias en la red de distribución, de tal forma que los clientes puedan contar con información más certera, sobre el tiempo de reposición del mismo. El cambio consiste en incorporar al algoritmo de cálculo de TEN la cantidad de incidencias activas y los recursos disponibles para atenderlas. **2. En relación a la información a clientes:** Se mejorará la información publicada en el sitio web de **Enel Distribución Chile S.A.** relativa al concepto de compensaciones sectoriales (establecidas en el artículo 16 B de la Ley N° 18.410), por interrupciones de suministro y su forma de cálculo. **3. En relación a la prevención de postes chocados:** Se reforzarán en medios digitales, y particularmente en el sitio web de la propia compañía, la campaña específica que promueva la conducción responsable y prudente en todo momento, y especialmente ante condiciones climáticas adversas y en festividades. La campaña consiste en habilitar contenido en el sitio web de la empresa, publicaciones en la red social X y envío de correos electrónicos a los clientes. **4. En relación a cuadrillas en terreno:** Para las cuadrillas existentes se elaborará un plan de flexibilidad de atención (multipropósito), de modo tal que los equipos en terreno sean capaces de atender diversas incidencias que puedan presentarse debido a la ocurrencia de fenómenos climáticos u otros que afecten a la red de distribución. El plan consiste en habilitar equipos de terreno que habitualmente desarrollan actividades técnicas distintas de la atención de incidencias que provocan interrupciones de suministro, mediante la capacitación y entrega de elementos de trabajo y seguridad personal, de tal forma que en contingencias puedan dedicarse a esa labor. Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento. Lo anterior, considerará, adicionalmente, la integración de los verificadores de cumplimiento relativos a las medidas implementadas durante la tramitación del PVC en referencia y aquellas que se implementarán de conformidad a lo establecido en este acápite. **III. De las compensaciones, indemnizaciones y restituciones respectivas por cada uno de los clientes eléctricos afectados:** Determinación de los Grupos de clientes eléctricos del presente Acuerdo y las compensaciones, indemnizaciones y restituciones del Acuerdo. Se hace presente que los Grupos que integran el universo de clientes eléctricos beneficiados por el presente Acuerdo y los montos asociados a las compensaciones, indemnizaciones y restituciones relativas al mismo, se han establecido en consideración a las horas de interrupciones del servicio eléctrico. **A. De los Grupos de clientes eléctricos beneficiarios por el Acuerdo:** **Enel Distribución Chile S.A.** se compromete a otorgar por el presente Acuerdo una bonificación voluntaria y extraordinaria, única, total y final ascendente a **16.299.524.317** a todos aquellos clientes eléctricos afectados por las interrupciones del servicio eléctrico, ocurridas en el segmento distribución y en su zona de concesión, que cumplan los siguientes requisitos copulativos: - Ser cliente residencial de la zona de concesión, es decir, aquellos que tienen boleta, como documento de cobro, al mes anterior del hecho materia del PVC, esto es, el mes de **julio de 2024**. - Haber sufrido interrupciones del servicio de suministro eléctrico, en el segmento distribución, que se haya iniciado entre las **21:30 horas del 1° de agosto y las 23:59 horas del 3 de agosto del 2024**. **B. Montos de las compensaciones para los Grupos de clientes eléctricos beneficiarios** (Tal como se indica en el **acápite I**, con el propósito de alcanzar el presente Acuerdo y para la determinación de los beneficios que éste comprende, se declara que el **SERNAC** ha considerado especialmente como variable objetiva los distintos tiempos de extensión de las interrupciones de servicio eléctrico indicadas en este Acuerdo que afectó al universo de los clientes eléctricos definidos precedentemente, incluyendo, también, el análisis de diversos aspectos normativos, técnicos y metodológicos que resultaron pertinentes en presente caso, con el propósito lograr una solución de carácter colectiva y universal). En atención a lo precedentemente expuesto, el presente Acuerdo considera los siguientes montos compensatorios, según los siguientes tramos o tiempos de interrupción del servicio eléctrico: (**véase tabla**

contenida en la letra B del acápito III del acuerdo). Así las cosas, el presente Acuerdo por este concepto beneficia a un número total de **776.329 (setecientos setenta y seis mil trescientos veinte y nueve)** clientes eléctricos residenciales y, considera un monto de bonificación total ascendente a la suma máxima de **\$15.493.467.642.- (quince mil cuatrocientos noventa y tres millones cuatrocientos sesenta y siete mil seiscientos cuarenta y dos pesos)**. **C. Costo del reclamo. Enel Distribución Chile S.A.** compensará por este concepto a cada cliente eléctrico que hubiere reclamado ante el **SERNAC**, con ocasión de los hechos descritos en el **acápito I** del presente Acuerdo, entre el **1º de agosto de 2024 y, el día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor** (El día previo a la publicación de la propuesta de solución, que corresponde al día 03 de febrero de 2025) trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496 (En caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo, se compensará por este concepto sólo por un reclamo, considerando para tales efectos el canal correspondiente al monto más alto), y que se encuentre incluido en los grupos que describen en la **letra A** de este acápito. Se deja constancia que las compensaciones, indemnizaciones y/o restituciones descritas en las **letras B, D y E del presente acápito** son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo, y se pagarán conjuntamente, si fueren procedentes. El monto que corresponderá a los clientes eléctricos por este concepto de costo de reclamo, dependerá del canal a través del cual éste se realizó ante el **SERNAC**. A saber: - **0,17 UTM:** para reclamos realizados unitariamente por canal presencial. - **0,021 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center. - **0,015 UTM:** para reclamos realizados por canal Web. Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. El universo y monto indicado referente al costo del reclamo **SERNAC** será verificado a través del informe de auditoría externa que trata el **acápito VIII** del presente Acuerdo. El presente Acuerdo por este concepto beneficia a un total de **42.335 (cuarenta y dos mil trescientos treinta y cinco)** reclamos de clientes eléctricos residenciales y, considera un monto de bonificación total ascendente a la suma máxima de **\$246.814.675.- (doscientos cuarenta y seis millones ochocientos catorce mil seiscientos setenta y cinco pesos)**. **D. Montos compensatorios asociados a otros daños.** En atención a la naturaleza colectiva de los PVC, **Enel Distribución Chile S.A.** se compromete a pagar, en términos adicionales a los montos compensatorios, indemnizatorios y/o restitutorios que trata las **letras B, C y E** del presente acápito, de ser procedente, la cantidad que a continuación se indica, a aquellos consumidores que hasta antes de esta fecha hayan interpuesto reclamos ante el **SERNAC** (En caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo por el mismo concepto, se compensará por una sola vez. Si el reclamo comprende alimentos y medicamento, congelado o refrigerado, se pagará un sólo concepto por el monto único informado), por pérdida de alimentos, medicamentos u otros refrigerados o congelados similares, que permanecieron sin suministro eléctrico en todos los casos, por **36 o más horas continuas**, y que cumplan con los requisitos dispuestos en el **acápito I**. Para tales efectos, **Enel Distribución Chile S.A.** pagará un monto único por cada consumidor beneficiado por este concepto (alimento o medicamento, refrigerado o congelado), el que asciende a un monto máximo de **\$18.000.- (dieciocho mil pesos)**. El presente Acuerdo por este concepto beneficia a un universo máximo total de **31.069 (treinta y un mil sesenta y nueve) clientes eléctricos residenciales** y, considera un monto de bonificación total máximo ascendente a la suma de **\$559.242.000.- (quinientos cincuenta y nueve millones doscientos cuarenta y dos mil pesos)**. Se deja constancia que las compensaciones descritas en las **letras B, C y E** del presente acápito son plenamente compatibles con la compensación que trata este literal, de ser procedente, y se pagará a través del mecanismo de pago dispuesto en la **letra D del acápito V**, y en los plazos establecidos en los **acápitos VI y VII**, ambos del presente Acuerdo. **E. Del procedimiento para reclamar daños eléctricos en artefactos.** **Enel Distribución Chile S.A.** se compromete a habilitar en la etapa de implementación del Acuerdo, conforme a los plazos dispuesto en los **acápitos VI y VII** del presente Acuerdo, un procedimiento para que los Clientes Eléctricos residenciales afectados presenten solicitudes y/o reclamos por **daño eléctrico de artefactos de uso residencial**, que sean consecuencia directa de las interrupciones del servicio de suministro eléctrico descritos en el **acápito I** del presente Acuerdo. Solo se compensarán aquellos artefactos que según el uso común sean considerados de uso residencial. Respecto a los consumidores en cuyos reclamos presentados ante **SERNAC** hayan indicado daños eléctricos en artefactos, deberán ser contactados por **Enel Distribución Chile S.A.** para la presentación de los requisitos descritos en el **acápito V, letra C** del presente acuerdo. Todo ello, con ocasión de las interrupciones del suministro del servicio eléctrico, iniciadas entre las **21:30 horas del 1º de agosto y las 23:59 horas del 3 de agosto del año 2024**, y cuyos requisitos se detallan en el **acápito V letra C** del presente instrumento. *

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC, beneficia a un universo total de **776.329 (setecientos setenta y seis mil trescientos veintinueve)** Clientes Eléctricos residenciales, y considera un monto total voluntario, único, total y máximo en pesos de **\$16.299.524.317- (Dieciséis mil doscientos noventa y nueve millones quinientos veinticuatro mil trescientos diecisiete pesos)**. Dichos resultados se obtienen de los siguientes conceptos: (**véase tabla contenida al final del acápite III del acuerdo**). Se hace presente que todos los montos relativos a compensaciones, indemnizaciones y restituciones, y el universo (cantidad) de Clientes Eléctricos mencionados en el presente instrumento, han sido determinados conforme a la información suministrada por **Enel Distribución Chile S.A.** durante el desarrollo de este PVC. En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales compensatorios e indemnizatorios, por cada uno de los Grupos de beneficiados con el presente Acuerdo, serán verificados, por el informe de auditoría descrito en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento. Asimismo, se deja constancia que los montos incluidos en este Acuerdo no son ni podrán ser interpretados como el pago de compensaciones por concepto de daño moral.

IV. La solución es proporcional a los efectos causados, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos: Es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el PVC en referencia, las medidas de cese de conducta descritas en el **acápite II** del presente instrumento, el monto de las compensaciones, indemnizaciones y restituciones que, para esta sede administrativa se han estimado procedentes en favor de los consumidores, las cuales, por su parte, consideran diversos tramos de tiempo afectos a las interrupciones del servicio de suministro eléctrico de **Enel Distribución Chile S.A.**, y los daños por otros conceptos y el procedimiento respectivo para reclamar daños adicionales, el mecanismo dispuesto para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades que comprende el Acuerdo en referencia, resultan ser proporcionales y adecuadas para el logro de los objetivos propuestos por aquel. A mayor abundamiento, es posible sostener que los términos del Acuerdo contenidos en el presente instrumento cumplen, en la especie, con los principios establecidos en el inciso primero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496. Así, el modelo compensatorio, indemnizatorio y restitutorio, dispuesto particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos como también, para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se realizarán las compensaciones, indemnizaciones y restituciones. En consecuencia, la solución que consta en el presente instrumento se encuentra basada en elementos objetivos, por cuanto, en su determinación, se cumplen con estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para esta sede administrativa. Se deja constancia que, durante la tramitación de este PVC, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece: “Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L”. En efecto, la propuesta de **Enel Distribución Chile S.A.** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias, fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los clientes eléctricos afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final de los términos del presente Acuerdo. Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden única y exclusivamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del mismo.

V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual Enel Distribución Chile S.A. efectuará las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los Clientes Eléctricos residenciales afectados:

A. Del proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo: **Enel Distribución Chile S.A.** implementará un proceso de información, que estará dirigido a los Clientes Eléctricos residenciales definidos en conformidad a lo señalado en los acápites I y III del presente instrumento. En el marco del referido proceso de información, **Enel Distribución Chile S.A.** compromete las siguientes actividades: **1.- Estado de cuenta o boleta de consumo/servicio.** **Enel Distribución Chile S.A.**, para efectos de informar a los clientes eléctricos respecto de los aspectos compensatorios, indemnizatorios y restitutorios descritos en las **letras B, C, D y E del acápite III**, este último literal en relación con el **acápite V letra C**, procederá a comunicar, a cada uno de ellos, en los respectivos **estados de cuenta o boleta de consumo/servicio que les envíe**, el monto al que tendrán derecho a percibir, en conformidad al PVC en referencia, de acuerdo a un texto o glosa que se determinará previamente y en conjunto con **SERNAC** y según la factibilidad técnica que permitan las boletas de consumo, según las instrucciones que

haya impartido o pueda impartir la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en relación con el contenido de las boletas de consumo. **2.- Comunicación por correo electrónico.** En aquellos casos en que **Enel Distribución Chile S.A.** cuente con el correo electrónico de los Clientes Eléctricos beneficiarios del presente Acuerdo, previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el mismo, enviará a cada Cliente Eléctrico beneficiado un correo electrónico informativo, explicando la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, remitido a la dirección email que **Enel Distribución Chile S.A.** tenga registrada en sus sistemas, por correo privado, con seguimiento. Lo anterior, en el plazo dispuesto en el **acápito VII** del presente instrumento. **3.- Comunicación general.** Enel Distribución Chile S.A. informará a los Clientes Eléctricos beneficiados por el Acuerdo, el contenido, detalles y alcance de la solución convenida, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, a través de avisos publicados en: **a)** los módulos de información a clientes; **b)** la página web de **ENEL** (www.enel.cl), y; **c)** redes sociales de **Enel Distribución Chile S.A.** (X y Facebook). Dichas comunicaciones generales y sus respectivos formatos serán acordadas en conjunto con el **SERNAC**, en forma previa a su difusión. **B. De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo.** Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en la letra A precedente serán enviadas al **SERNAC**, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del **SERNAC**. Las comunicaciones de las partes no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento, y con lo que se ha definido en el mismo. **C. Del procedimiento para reclamar daños eléctricos en artefactos.** Se establece y conviene el siguiente procedimiento con el propósito que los clientes eléctricos, que reúnan los requisitos descritos en la **letra A del acápito III** del presente Acuerdo, presenten solicitudes y/o reclamos ante **Enel Distribución Chile S.A.** por daños eléctrico en artefactos de uso residencial conforme a lo que se describe en la **letra E del acápito III** del presente instrumento, a saber: Clientes Eléctricos que, en el plazo descrito en el **acápito VII**, presenten solicitudes y/o reclamos ante **Enel Distribución Chile S.A.** por daños eléctricos de artefactos eléctricos de uso residencial como consecuencia directa de las interrupciones del servicio de suministro eléctrico en referencia. En estos casos, **Enel Distribución Chile S.A.** asumirá la reparación del artefacto de que se trate y, para el caso que no sea ésta técnicamente posible o económicamente inviable, se realizará la restitución de su valor de reposición en dinero por uno igual o –de no existir– por el valor de uno equivalente. Los requisitos para la reparación o restitución del artefacto denunciado son: **(i)** Que el consumidor presente una solicitud y/o reclamo ante **Enel Distribución Chile S.A.** por daños en el artefacto eléctrico dentro del plazo descrito en el **acápito VII** de este Acuerdo; y **(ii)** Que el artefacto denunciado y/o reclamado exista al momento del reclamo; y **(iii)** Que el artefacto denunciado y/o reclamado presente daño eléctrico; y **(iv)** Que el punto de suministro del cliente eléctrico de que se trate registre una incidencia eléctrica proveniente desde la red de distribución, que se haya iniciado entre las **21:30 horas del jueves 1° de agosto de 2024 y las 23:59 horas del sábado 3 de agosto de 2024**; y **(v)** Que la instalación eléctrica interior del cliente eléctrico de que se trate se encuentre debidamente regularizada y con las protecciones que establece la normativa. Para tales efectos, **Enel Distribución Chile S.A.** pondrá a disposición de los clientes eléctricos en su **página web y en sus oficinas de atención de público presencial**, en lugares visibles, los formularios y procedimientos para la recepción de sus solicitudes y reclamos, y las indicaciones referidas a los antecedentes que deberá acompañar el consumidor al efecto. **D. Mecanismos de pago:** La implementación y pago de todas las compensaciones, indemnizaciones y/o restituciones comprometidas en las **letras B, C, D y E del acápito III**, este último literal en relación con el **acápito V letra C**, del presente instrumento, se realizará mediante abonos automáticos y directos en los respectivos estados de cuentas mensuales de suministro de energía eléctrica de los clientes eléctricos beneficiados, para su posterior y total consumo, sin límite de tiempo. Dicho mecanismo de implementación no supone costos de transacción ni impone costos ni cargos adicionales a dichos clientes. **VI. Cómputo de los plazos del Acuerdo:** Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo serán de **días corridos o de meses**, en su caso, y comenzarán a computarse, transcurridos **31 días corridos**, contados desde la última publicación del extracto de la resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional. En todo caso, si el día en que ha de principiar y/o terminar la implementación de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo, el día de inicio y/o término, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente. **VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con el procedimiento**

propriadamente tal: 1. Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo: (véase tabla contenida en el numeral 1 del acápite VII del Acuerdo). 2. Base de reclamos. La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a **Enel Distribución Chile S.A.** la base de reclamos para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo a los clientes eléctricos beneficiados por aquella, desde el hito descrito en el **acápito VI**. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que, a su respecto, también podrá realizar el proveedor al **SERNAC**, para efectos de la implementación del pago de la referida compensación. 3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo: (véase tabla contenida en el numeral 3 del acápite VII del Acuerdo). 4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo: (véase tabla contenida en el numeral 4 del acápite VII del Acuerdo). VIII. **De la verificación del cumplimiento del Acuerdo:** A. **Informes de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo:** Los informes de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo se realizarán a costa del proveedor, a través de una empresa auditora externa seleccionada por aquel, entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero. Lo anterior, sin perjuicio de los informes que deban ser elaborados y presentados por el proveedor al **SERNAC**, de conformidad con lo que a continuación se dispone. Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **acápito VII** del presente Acuerdo. Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indica, el proveedor deberá coordinar **previa y oportunamente** con el Departamento de Investigación Económica del **SERNAC** y la empresa auditora, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes. A.1. **Informe de Auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el literal A.1. del acápite VIII del Acuerdo); A.2. **Informes parciales de remanente del Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el literal A.2. del acápite VIII del Acuerdo); A.3. **Informe final de Remanente del Acuerdo.** (cuyo contenido se especifica en el literal A.3. del acápite VIII del Acuerdo); B. **Acreditación de cumplimiento con relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496:** En relación a lo tratado en este literal, el proveedor deberá remitir al **SERNAC**, en el plazo dispuesto en el **acápito VII** del presente Acuerdo, el comprobante que dé cuenta de aquello. Dicho plazo, se computará desde que el **SERNAC** informe al proveedor los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos. **Para todos los efectos, téngase presente las demás disposiciones contenidas en el Acuerdo.** Para mayor información de este último, visite el siguiente enlace web: https://www.sernac.cl/portal/609/articles-81732_archivo_07.pdf. Se realiza esta publicación en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Lo que se notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados. La Secretaria.



