



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Juzgado Civil de Santiago	Rol	Caratulado
8°	C-25395-2017	Carter con ENEL Distribución Chile S.A.
10°	C-18936-2017	Servicio Nacional del Consumidor con ENEL Distribución Chile S.A.
10°	C-8664-2018	ENEL Distribución Chile S.A. con Juzgado de Policía Local de Cerro Navia
12°	C-17640-2017	Parra con ENEL Distribución Chile S.A.
14°	C-17079-2017	Antil con ENEL Distribución Chile S.A.
18°	C-18166-2017	Valenzuela con ENEL Distribución Chile S.A.
26°	C-17805-2017	Raglianti con ENEL Distribución Chile S.A.
26°	C-27292-2017	CONADECUS con ENEL Distribución Chile S.A.
30°	C-14218-2017	Lavín con ENEL Distribución Chile S.A.
30°	C-18583-2017	Lavín con ENEL Distribución Chile S.A.

SOLICITAN APROBACIÓN DE ACUERDO CONCILIATORIO

S. J. L. EN LO CIVIL DE SANTIAGO 8°, 10°, 14°, 18°, 26°, 30°

MARCELO MIRANDA CORTÉS, abogado, Director Nacional (S), del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante el “SERNAC”), en su representación, con poder suficiente, demandante en y para los autos **Rol N° C-18936-2017** del 10° Juzgado Civil de Santiago; **CAROLINA LEITAO ÁLVAREZ-SALAMANCA**, abogada, Alcaldesa de la Municipalidad de Peñalolén, en representación de las personas que se indican en los autos que se individualizan a continuación, tercera coadyuvante en y para los autos **Rol N° C-18936-2017** del 10° Juzgado Civil de Santiago; **EVELYN ROSE MATTHEI FORNET**, Alcaldesa de la Municipalidad de Providencia, en representación de las personas que se indican en los autos que se individualizan a continuación, representada por la abogada **PAULINA LOBOS HERRERA**, con poder suficiente, tercera coadyuvante en y para los autos **Rol N° C-18936-2017** del 10° Juzgado Civil de Santiago; **RODOLFO RAFAEL CARTER FERNÁNDEZ**, Alcalde de la Municipalidad de La Florida, en representación de las personas que se indican en los autos que se individualizan a continuación, representado por el abogado **CRISTIAN ALARCÓN SÁNCHEZ**, con poder suficiente, demandante en y para los autos **Rol N° C-25395-2017**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

del 8° Juzgado Civil de Santiago; **MAURO ELIAS TAMAYO ROZAS**, Alcalde de la Municipalidad de Cerro Navia, en representación de las personas que se indican en los autos que se individualizan a continuación, representado por el abogado **RODRIGO LARA FERNÁNDEZ** con poder suficiente, demandante en y para los autos **Rol N° C-8664-2018** del 10° Juzgado Civil de Santiago; **CATHY CAROLINA BARRIGA GUERRA**, Alcaldesa de la Municipalidad de Maipú, en representación de las personas que se indican en los autos que se individualizan a continuación, representada por el abogado **JORGE TORRES ZUÑIGA** con poder suficiente, demandante en y para los autos **Rol N° C-17640-2017** del 12° Juzgado Civil de Santiago; **RODRIGO JAVIER DELGADO MOCARQUER**, Alcalde de la Municipalidad de Estación Central, en representación de las personas que se indican en los autos que se individualizan a continuación, representado por la abogada **FRANCISCA VERÓNICA BENDEK VÁSQUEZ** con poder suficiente, demandante en y para los autos **Rol N° C-17079-2017** del 14° Juzgado Civil de Santiago y **Rol N° C-18166-2017** del 18° Juzgado Civil de Santiago; **LUIS FELIPE GUEVARA STEPHENS**, Alcalde de la Municipalidad de Lo Barnechea, en representación de las personas que se indican en los autos que se individualizan a continuación, representado por su abogado **SEBASTIAN JESUS CARMONA SILVA** con poder suficiente, demandante en y para los autos **Rol N° C-17805-2017** del 26° Juzgado Civil de Santiago; **JOAQUÍN JOSÉ LAVÍN INFANTE**, Alcalde de la Municipalidad de Las Condes, en representación de las personas que se indican en los autos que se individualizan a continuación, representado por su abogado **SEBASTIAN JESUS CARMONA SILVA** con poder suficiente, demandante en y para los autos **Rol N° C-14218-2017** del 30° Juzgado Civil de Santiago y **Rol N° C-18583-2017** del 30° Juzgado Civil de Santiago; **HERNÁN CÉSAR CALDERÓN RUIZ**, en representación de Corporación de Consumidores y Usuarios de Chile, CONADECUS, asistido por **JOSÉ IGNACIO FIGUEROA ELGUETA**, abogado, con poder suficiente, tercero coadyuvante en y para los autos **Rol N° C-18936-2017** del 10° Juzgado Civil de Santiago y demandante en y para los autos **Rol N° C-27292-2017** del 26° Juzgado Civil de Santiago; **STEFAN LARENAS RIOBÓ**, en representación de Organización de Consumidores y Usuarios, ODECU, asistido por **JUAN SEBASTIAN REYES PEREZ**, abogado, con poder suficiente, tercero coadyuvante en y para los autos **Rol N° C-18936-2017** del 10° Juzgado Civil de Santiago; y **RAMON CASTAÑEDA PONCE**, ingeniero civil industrial, en representación de ENEL Distribución Chile S.A., asistido por su abogado patrocinante **GERMÁN CONCHA ZAVALA**, en su calidad de demandada en y para cada uno de los autos individualizados precedentemente; a SS., respetuosamente decimos:

Que, en atención al estado procesal de las presentes causas y, en virtud de lo dispuesto en los artículos 52 inciso 8 y siguientes, y 53 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los

Consumidores (“LPC”) y con el fin de poner término a cada uno de los litigios ya enunciados y de precaver un conflicto eventual por los mismos hechos que han dado lugar a los mencionados procesos, y que las partes han expuesto en sus distintas presentaciones, hacemos presente que los comparecientes hemos alcanzado el siguiente acuerdo conciliatorio y respecto del cual, solicitamos vuestra aprobación.

Título I: Términos del Acuerdo Conciliatorio.

1. Equivalente Jurisdiccional / Conciliación y sus Efectos.

El presente acuerdo conciliatorio, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 inciso 10° de la LPC, tiene el carácter de equivalente jurisdiccional, esto es, de sentencia definitiva, especialmente para efectos del artículo 54 de la LPC y, una vez ejecutoriado, producirá sus efectos legales y procesales, respecto de los consumidores a que se refiere el mismo. En mérito de lo expuesto, resultan aplicables también, lo dispuesto en los artículos 54 A, 54 B, 54 C, 54 D, 54 E, 54 F y 54 G, todos de la LPC.

2. Universo de Beneficiarios.

El presente acuerdo conciliatorio beneficiará a todos aquellos clientes eléctricos afectados por los hechos que son objeto de las demandas ya individualizadas en esta presentación, los que dicen relación con las interrupciones de suministro eléctrico que se produjeron en Santiago a consecuencia del temporal de viento ocurrido en junio de 2017 (“evento viento”) y/o del temporal de nieve ocurrido en julio de 2017 (“evento nieve”), correspondiendo a un total de **185.587** clientes eléctricos.

3. Pagos.

- 3.1. **Pago 1.** Con el objeto de poner término a los juicios indicados en la comparecencia, las partes han acordado que ENEL Distribución Chile S.A. (“ENEL”) pagará una suma equivalente a compensación a los clientes eléctricos residenciales afectados por una interrupción prolongada del suministro eléctrico como consecuencia directa del evento viento y/o como consecuencia directa del evento nieve ocurridos en las fechas indicadas en el numeral 2.

3.1.1. Tendrán derecho a esta suma los clientes eléctricos que cumplan con todos y cada uno de los siguientes requisitos:

- a. Estar sujeto a tarifa residencial (es decir, tarifa BT1 o THR);
- b. Tener boleta como documento de cobro al mes anterior del respectivo evento;
- c. Haber sufrido interrupción del suministro eléctrico a consecuencia directa del evento viento y/o a consecuencia directa del evento nieve;
- d. Que la interrupción del suministro eléctrico se haya iniciado entre las 12:00 horas del viernes 16 de junio de 2017 y las 12:00 horas del sábado 17 de junio de 2017, y/o entre las 00:00 horas y las 23:59 horas del sábado 15 de julio de 2017; y
- e. Que la interrupción del suministro eléctrico se haya extendido por más de 20 horas, continuas o discontinuas, en la suma de los dos períodos, es decir, entre el viernes 16 de junio de 2017 a las 12:00 horas y el martes 20 de junio de 2017 a las 12:00 horas (período uno), y entre las 00:00 horas del sábado 15 de julio de 2017 y las 23:59 horas del jueves 20 de julio de 2017 (período dos).

3.1.2. La suma que se pagará corresponde a la energía no suministrada después de 20 horas de interrupción de suministro, valorizada 15 veces su valor de tarifa base, y alcanzará un total de **185.587** clientes eléctricos.

3.1.3. El pago se realizará a través de las boletas de los respectivos clientes eléctricos, contemplando las siguientes etapas:

- a. El pago de **\$733.555.364**, correspondiente a las compensaciones contempladas en la legislación del sector eléctrico para los afectados por el evento viento y/o para los afectados por el evento nieve, determinadas según las reglas contenidas en la señalada legislación. A la fecha, este monto se encuentra íntegramente pagado, y benefició a un total de **160.485** clientes eléctricos afectados.
- b. El pago de **\$3.333.708.143**, correspondiente a los montos ya pagados voluntariamente por ENEL a los afectados por el evento viento y a los afectados por el evento nieve, determinados según las reglas establecidas por ENEL en cada caso. A esta fecha, esta suma se encuentra íntegramente pagada, y benefició a un total de **106.380** clientes eléctricos afectados.
- c. El pago de **\$677.932.044**, correspondiente al saldo pendiente para alcanzar el monto indicado en el punto 3.1.2., respecto de los clientes eléctricos a quienes corresponda, según

lo indicado en el punto 3.1.1., del presente acuerdo conciliatorio. Este monto beneficia a un total de **91.776** clientes eléctricos afectados.

- d. Aquellos clientes eléctricos que por aplicación de lo referido en las letras a y b precedentes, hayan recibido un monto total superior a la suma que les correspondería por aplicación de lo indicado en el punto 3.1.2., conservarán la diferencia.
- e. La suma mínima que se pagará por cliente eléctrico de conformidad a lo indicado en la letra c) precedente, será de \$1.000 (mil pesos).

3.2. **Pago 2.** Con el objeto de poner término a los juicios indicados en la comparecencia las partes han acordado que ENEL pagará, además, una suma equivalente a compensación, adicional a la señalada en el punto 3.1., a los clientes eléctricos afectados por una interrupción prolongada del suministro eléctrico como consecuencia directa del evento viento y/o del evento nieve.

3.2.1. Esta suma beneficiará única y exclusivamente a los clientes eléctricos que cumplan con todos y cada uno de los siguientes requisitos:

- a. Ser beneficiario del pago señalado en el numeral 3.1.
- b. Estar incluido expresa y formalmente en la nómina de demandantes que consta oficialmente en alguna de las siguientes demandas:
 - i. Demanda colectiva Rol N° C-14.218-2.017, que se tramita ante el 30° Juzgado Civil de Santiago.
 - ii. Demanda colectiva Rol N° C-17.079-2.017, que se tramita ante el 14° Juzgado Civil de Santiago.
 - iii. Demanda colectiva Rol N° C-17.640-2.017, que se tramita ante el 12° Juzgado Civil de Santiago.
 - iv. Demanda colectiva Rol N° C-17.805-2.017, que se tramita ante el 26° Juzgado Civil de Santiago.
 - v. Demanda colectiva Rol N° C-18.166-2.017, que se tramita ante el 18° Juzgado Civil de Santiago.
 - vi. Demanda colectiva Rol N° C-18.583-2.017, que se tramita ante el 30° Juzgado Civil de Santiago.
 - vii. Demanda colectiva Rol N° C-18.936-2.017, que se tramita ante el 10° Juzgado Civil de Santiago.

- viii. Demanda colectiva Rol N° C-27.292-2.017, que se tramita ante el 26° Juzgado Civil de Santiago.
- ix. Demanda colectiva Rol N° C-8664-2.018, que se tramita ante el 10° Juzgado Civil de Santiago.
- x. Demanda colectiva Rol N° C-25395-2.017, que se tramita ante el 8° Juzgado Civil de Santiago.

Se entenderá que cumplen con el requisito establecido en esta letra b), todos quienes hayan otorgado, hasta el 31 de octubre de 2017, mandato por escritura pública para ejercer una acción colectiva por uno de los eventos indicados en el número 2, a alguno de los alcaldes que han comparecido, por sí o por medio de representantes, en las demandas individualizadas precedentemente.

- 3.2.2. La suma que se pagará corresponde a **\$43.000** por cliente eléctrico que cumpla con las condiciones señaladas en el numeral 3.2.1. El pago se hará, al igual que en el caso indicado en el número 3.1., a través de las respectivas boletas.

4. Costo de Reclamo.

Con el objeto de poner término a los juicios indicados en la comparecencia, las partes han acordado que ENEL pagará la suma de 0,15 unidades tributarias mensuales (“UTM”) por cliente eléctrico, única y exclusivamente a los clientes eléctricos beneficiarios del pago indicado en el número 3.1., que, al 31 de octubre de 2017, hayan presentado ante el SERNAC un reclamo por causa de estos mismos eventos o estén incluidos expresa y formalmente como demandantes en los juicios individualizados en la letra b) del número 3.2.1. Para estos efectos, se considerarán beneficiarios de este pago especial, a los clientes eléctricos que hayan presentado reclamos ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y que ésta entidad haya entregado al SERNAC a más tardar el 31 de octubre de 2017, y que sean clientes eléctricos que cumplan con los requisitos establecidos en el punto 3.1.1., de este acuerdo conciliatorio. Este pago se efectuará después que quede ejecutoriada la resolución que apruebe el presente acuerdo, a través de las boletas de los respectivos clientes eléctricos.

5. Daño de artefactos eléctricos y pérdida de productos refrigerados.

Adicionalmente, en el marco del presente acuerdo conciliatorio, ENEL se obliga a poner a disposición de los clientes eléctricos que lo requieran, los procedimientos necesarios para solicitar la reevaluación de las solicitudes ya efectuadas y rechazadas en su oportunidad por daños en artefactos eléctricos y pérdida de productos refrigerados, con ocasión de los eventos de viento y/o nieve a los que se refiere el presente acuerdo.

Los procedimientos dispuestos y la forma de acceder a ellos, incluyendo los antecedentes que será necesario acompañar, serán comunicados a los clientes eléctricos conjuntamente con los demás términos del acuerdo en la página web de ENEL dentro de los siguientes 3 días corridos a la fecha en la que quede ejecutoriada la resolución que apruebe el presente acuerdo conciliatorio.

6. Comunicación y Forma de Pago.

Para materializar los pagos comprometidos en los números 3 y 4 del presente acuerdo, ENEL lo comunicará en la boleta del servicio eléctrico de cada cliente eléctrico sujeto a ellas, correspondiente al mes inmediatamente posterior a la fecha en la que quede ejecutoriada la resolución que apruebe el presente acuerdo conciliatorio, señalando el saldo respecto del monto total de los pagos indicados en el número 3.

Por su parte, SERNAC, enviará carta informativa a todos los clientes eléctricos afectados que reclamaron, informando los términos del presente acuerdo conciliatorio.

7. Del Tratamiento de Reclamos y de Datos Personales.

En virtud del convenio de interoperabilidad vigente con el SERNAC, el Departamento de Gestión Territorial y Canales de este Servicio, remitirá los reclamos a ENEL con la única y exclusiva finalidad de abonar a los clientes eléctricos todos los montos que, en cada caso, incluye el presente acuerdo conciliatorio. El SERNAC remitirá a ENEL las nóminas de reclamantes, tanto la referida a los reclamos recibidos directamente por dicha institución, como aquella que le fue remitida por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. La información que se le proporcionará a ENEL contiene datos personales, los que sólo podrán ser utilizados en forma exclusiva y restrictiva por ENEL y únicamente para la implementación del presente acuerdo conciliatorio, por lo que ENEL, no podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por el SERNAC, siendo de su absoluta responsabilidad disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona

o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente acuerdo conciliatorio. Esta prohibición no cesa con el término de los juicios colectivos indicados en el presente acuerdo.

Luego de los 30 días corridos siguientes al abono de todos los montos que en cada caso establece el presente acuerdo conciliatorio respecto de los clientes eléctricos afectados, ENEL procederá a la destrucción de la información precedente y remitida por el SERNAC, lo que deberá ser acreditado mediante la auditoría que trata el título "Certificación de Cumplimiento" del presente acuerdo conciliatorio.

8. Publicaciones del Acuerdo Conciliatorio.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 52 inciso 10, 54, 54 A, 54 B, 54 C y 54 D de la LPC, la demandada ENEL, dentro del plazo 10 días corridos contados desde la fecha que quede ejecutoriada la resolución que apruebe el presente acuerdo conciliatorio, hará dos publicaciones en extracto del presente acuerdo y de la mencionada resolución, en distintas oportunidades, en un diario de circulación nacional, las que podrán ser en formato impreso o digital, o bien, donde SS. estime pertinente. Las publicaciones tendrán un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas. El texto del aviso deberá ser validado por el SERNAC.

9. Otra obligación del acuerdo.

La demandada, con el sólo fin de poner término a los juicios indicados en la comparecencia, pagará a beneficio fiscal, la cantidad ascendente a 300 UTM (trescientas Unidades Tributarias Mensuales).

Dicha cantidad, será enterada por la demandada en el Servicio de Tesorerías, dentro de los siguientes 30 días corridos contados desde que quede ejecutoriada la resolución de aprobación del presente acuerdo conciliatorio y, dentro del plazo de los siguientes 10 días corridos al pago, dará cuenta de ese hecho al Tribunal.

10. Certificación de Cumplimiento.

La demandada ENEL se obliga a acreditar el cumplimiento de sus compromisos contenidos en el presente acuerdo conciliatorio, mediante una auditoría externa, realizada por una empresa de prestigio nacional.

La referida auditoría deberá dar cuenta del cumplimiento de todos y cada uno de los términos del presente acuerdo conciliatorio, contemplando un cuadro resumen con la siguiente información: entidad auditora, fecha de la auditoría, universo de clientes eléctricos y reclamos tomados como muestra, porcentaje de clientes eléctricos y reclamos que representa la muestra, nivel de confianza de la muestra y universo total de clientes eléctricos alcanzados por los términos del acuerdo.

Adicionalmente, la auditoría externa deberá certificar el hecho de haberse destruido las bases de datos remitidas por el SERNAC a ENEL, según lo que se ha señalado en el presente acuerdo.

Sin perjuicio de lo anterior, la demandada deberá coordinar previamente con la Subdirección de Consumidores y Mercados del SERNAC, los demás términos del referido informe de auditoría.

La auditoría deberá ser puesta a disposición del SERNAC dentro de los 60 días corridos siguientes al último día del mes en el que deban efectuarse los últimos pagos.

11. Cómputo de los plazos del Acuerdo Conciliatorio.

Todos los plazos señalados en el presente acuerdo conciliatorio serán de días corridos y comenzarán a computarse una vez que quede ejecutoriada la resolución que apruebe el presente acuerdo conciliatorio, salvo lo que dice relación con el numeral referente a la certificación de cumplimiento y con el plazo para acreditar ante el Tribunal el pago de la suma indicada en el número 9.

12. Reserva de Derechos.

La presente propuesta de acuerdo conciliatorio beneficia a todos los clientes eléctricos afectados por los hechos descritos en las demandas individualizadas en esta presentación, dejando a salvo y sin limitación alguna, el legítimo derecho al ejercicio de las acciones, excepciones y/o derechos contemplados en los artículos 51 N° 6, 53, 54, 54 B, 54 C, 54 D, 54 E, 54 F y 54 G de la LPC. Para lo

anterior, es necesario que SS. apruebe el presente acuerdo conciliatorio, conforme lo disponen los artículos 52 inciso 10, 53 B y 54 de la LPC y ordene las publicaciones de rigor.

13. Reserva de Acciones.

Todas las partes comparecientes acuerdan resolver de la manera expuesta en el presente documento, el conflicto jurídico de autos, otorgándose mutuo finiquito sólo respecto de las acciones deducidas en los distintos juicios individualizados y sin perjuicio de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del presente acuerdo conciliatorio y/o respecto de las eventuales infracciones a la LPC en que pudiese incurrir la demandada en el futuro, frente a lo cual, el SERNAC ejercerá todas y cada una de las acciones que le franquea la Ley para exigir el cumplimiento cabal y efectivo de la LPC y de toda otra norma que diga relación con los derechos de los consumidores, según sea el caso.

14. Publicidad.

La comunicación por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, medios de comunicación electrónica u otros) que se disponga realizar respecto del presente acuerdo conciliatorio, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor.

15. Costas.

Se deja constancia que el SERNAC no ha percibido costas personales ni procesales con ocasión del presente acuerdo conciliatorio.

16. Leyes Complementarias: Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.

Se deja constancia que el Servicio Nacional del Consumidor se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública, en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como, asimismo, por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que, las peticiones de información que

se le formulen sobre antecedentes relativos a este acuerdo conciliatorio, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

Título II: Orientación para los Beneficiarios.

El Servicio Nacional del Consumidor, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los clientes eléctricos beneficiados por el presente acuerdo conciliatorio, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su call center: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl.

A su vez, ENEL pondrá a disposición de cada municipio que suscribe el acuerdo, una base de datos con la nómina de clientes eléctricos beneficiarios del acuerdo pertenecientes a su comuna, en la que se señalará el monto por el que fue beneficiado, y la fecha de realización del abono. Por su parte, los municipios se obligan a efectuar un tratamiento de dichos datos, en los términos que resguarda el numeral siete de este instrumento.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en el artículo 52 inciso 8 y siguientes, 53 letra B, 54, 54 A, 54 C y 54 D de la Ley N°19.496 y demás disposiciones legales citadas y que resulten pertinentes,

A SS. SOLICITAMOS: Se sirva tener por presentado este acuerdo conciliatorio, aprobarlo dentro de sus facultades legales, por no ser contrario a derecho ni arbitrariamente discriminatorio, otorgarle el carácter de sentencia ejecutoriada, decretar de conformidad con lo expuesto precedentemente el pago de la suma a beneficio fiscal a la que se ha allanado la demandada y, en consecuencia, ordenar se efectúen las publicaciones, en la forma prevista en el inciso 3° del artículo 54 de la LPC, a fin de poner este acuerdo en conocimiento de los clientes eléctricos beneficiados.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo