

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS
TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL
TÉRMINO FAVORABLE DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y ENEL
COLINA S.A. APERTURADO POR
RESOLUCIÓN EXENTA N° 274/2024.**

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC, y

CONSIDERANDO:

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "Procedimiento Voluntario Colectivo" o "PVC", es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, con fecha **10 de mayo de 2024**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, "el SERNAC", dictó la **Resolución Exenta N° 274** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **ENEL COLINA S.A.**, en adelante e indistintamente "**ENEL**" o "**el proveedor**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y, que tiene su origen en un hecho público y notorio que, con ocasión de las precipitaciones del día 7 de mayo del año en curso, han ocurrido, en distintas comunas de la Región Metropolitana que corresponden a la zona de concesión del proveedor, que causaron, a lo menos las siguientes incidencias: la suspensión del servicio de electricidad y, adicionalmente, una tardanza o demora en la reposición del suministro del



mismo, como asimismo, una falta de atención e información veraz y oportuna a los diversos inconvenientes que con ocasión de aquello, presentaron los consumidores.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **ENEL COLINA S.A.**, oportunamente, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

4°. Que, con fecha **14 de mayo de 2024**, el **SERNAC** y **ENEL COLINA S.A.** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron apoderados del proveedor, habiendo acreditado tener facultades para transigir.

5°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 495 del 16 de agosto de 2024** de este origen, se prorrogó de oficio y, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

6°. Que, para efectos de los términos del Acuerdo contenido en el **considerando 8°** a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración, lo consensuado con el proveedor en las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

7°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el SERNAC dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público, la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

8°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y **ENEL COLINA S.A.**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo.

El presente Acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a un universo referencial de **17.856** clientes eléctricos residenciales pertenecientes todos a la comuna de **Colina** sobre la cual **ENEL**, tiene la concesión del suministro de servicio eléctrico en el segmento distribución, y que: **a)** se vieron afectados por las interrupciones del referido servicio iniciadas entre el **7 y el 10 de mayo del año en curso**, y; **b)** cumplen los requisitos copulativos tratados en el **acápite III** del presente instrumento.

Adicionalmente, se contemplan los compromisos de **ENEL** relacionados con las medidas de cese de conducta las que se describen en el **acápite II** del presente Acuerdo.



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.

El artículo 54 P, N°1 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, entre otros aspectos, al menos: *"1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores."*

Al respecto:

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, es un hecho notorio y público que el suministro de electricidad distribuido por **ENEL**, a la fecha se encuentra restablecido.

Adicionalmente, se hace presente que de acuerdo a lo declarado por **ENEL**, con la finalidad de contribuir a mitigar la ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC en referencia, se han implementado durante el transcurso de la tramitación del mismo, las siguientes medidas:

1. **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.
2. **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 y que puedan afectar a la infraestructura eléctrica debido a frentes de mal tiempo.

Adicionalmente, y en el mismo marco de lo tratado en este acápite, **ENEL**, se compromete a implementar, con la finalidad de contribuir a mitigar la ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC en referencia, las siguientes medidas de cese de conducta. A saber:

1. **En relación a la información a clientes eléctricos:** Se implementará el mapa informativo de cortes en línea en el sitio web de **ENEL**, donde se publicarán las incidencias activas en la red de distribución y su tiempo estimado de normalización (TEN), de manera que aparezcan desde 15 minutos de conocida, manteniéndose visibles y actualizadas hasta su normalización. Adicionalmente, en períodos de contingencia se agregará una ventana emergente ("pop-up") con información de los canales de atención para reportar emergencias y un acceso directo ("link") al mapa de cortes en línea. **Plazo de implementación: 31 de marzo de 2025.**
2. **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.

Plazo de implementación: 31 de marzo de 2025.

3. **En relación a la información a clientes:** Se mejorará la información publicada en el sitio web de **ENEL** 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. **Plazo de implementación: 31 de diciembre de 2024.**
4. **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. **Plazo de implementación: 28 de febrero de 2025.**
5. **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. **Plazos de implementación: 31 de marzo de 2025.**
6. **En relación a equipamiento de la red de distribución:** Se implementará nueva alimentación Media Tensión en 23kV, incorporando equipos de maniobra y protecciones telecomandados, aumentando con ello la capacidad y mejoras en redes de Media y Baja Tensión. **Plazo de implementación: 31 de diciembre de 2024.**

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 de cese de conducta implementadas durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo 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.

El artículo 54 P, N°2 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".



Al respecto:

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 suspensión del servicio eléctrico.

A. De los Grupos de clientes eléctricos beneficiarios por el Acuerdo:

A.1 ENEL, se compromete a otorgar por el presente Acuerdo una bonificación voluntaria y extraordinaria, de manera adicional a las compensaciones ya pagadas en virtud del artículo 16 B de la Ley N° 18.410, a todos aquellos clientes eléctricos afectados por la suspensión del servicio eléctrico, ocurrida 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 abril de 2024.
- Haber sufrido interrupción del servicio de suministro eléctrico, en el segmento distribución, que se haya iniciado entre el **7 de mayo y 10 de mayo del año en curso**.
- Que se cumpla una de las siguientes condiciones:
 - (i) Que el tiempo de interrupción del suministro eléctrico ocurrido durante el evento haya superado 9 horas, continuas o discontinuas, o
 - (ii) Que el tiempo de interrupción del suministro eléctrico ocurrido durante el evento haya sido de entre 4 y 9 horas, y que sumado éste al total de tiempos de interrupciones de suministro acumuladas del cliente de que se trate entre junio 2023 y abril de 2024, supere las 9 horas.

A 2. Sin perjuicio de lo anterior, se deja constancia que el **SERNAC** y **ENEL** 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.

En dicho contexto, por el presente instrumento se acuerda que **SERNAC** establecerá un grupo de clientes eléctricos que estará integrado por aquellos afectados por el evento de interrupción del suministro eléctrico al que se refiere la presente resolución, correspondiente a la zona de concesión de **ENEL** -en el segmento distribución - por el periodo de hasta 4 horas o de 4 a 9 horas y que, no hubieron superado las 9 horas de interrupción del año móvil inmediatamente anterior al **7 y 10 de mayo 2024**.

B. Montos de las compensaciones para los Grupos de clientes eléctricos beneficiarios.





En atención a lo precedentemente expuesto el Acuerdo considera los siguientes montos compensatorios adicionales a la contempladas en el artículo 16 B de la Ley N° 18.410 legislación eléctrica, según los siguientes tramos o tiempos de interrupción del servicio eléctrico, incluida la asignación del monto distribuido a criterio del SERNAC al grupo indicado en el párrafo segundo de **A.2.**

Tiempo de interrupción [horas]	Monto Mínimo compensatorio	Monto Promedio	Número de clientes eléctricos beneficiados con el PVC (referencial)	Monto total a pagar (referencial)
$4 \leq T < 9$	\$1.500	\$1.500	15.235	\$22.852.500
$9 \leq T < 12$	\$3.000	\$3.026	732	\$2.214.919
$12 \leq T < 24$	\$5.000	\$5.679	1.723	\$9.785.598
$24 \leq T < 36$	\$5.000	\$6.426	166	\$1.066.686

Así las cosas, el presente Acuerdo beneficia a un total de **17.856 (Diecisiete mil ochocientos cincuenta y seis)** clientes eléctricos y, considera un monto de bonificación total de **\$35.919.703 (Treinta y cinco millones novecientos diecinueve mil setecientos tres pesos).**

C. Costo del reclamo.

ENEL, compensará por este concepto a cada cliente eléctrico que hubiere reclamado ante el **SERNAC o la Superintendencia de Electricidad y Combustibles**, en adelante también “**SEC**”, con ocasión de los hechos descritos en el **acápite I** del presente Acuerdo, entre el **7 de mayo de 2024 y, el día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor¹**, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496², y que se encuentre incluido en los grupos que describen en la **letra A** de este acápite.

Se deja constancia que las compensaciones descritas en la **letra A** del presente **acápite**, son compatibles con la compensación por costo del reclamo, y se pagarán conjuntamente, si ésta fuere procedente. Lo mismo, aplicará respecto de las indemnizaciones o restituciones que pudieren producirse con ocasión de lo dispuesto en la **letra D siguiente** y en el **acápite V letra C** del presente instrumento.

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. A saber:

- **0,021 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.

¹ El día previo a la publicación de la propuesta de solución, que corresponde al **día 10 de septiembre de 2024.**

² 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.





- **0,015 UTM:** para reclamos realizados por canal Web.
- **0,17 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial, esto es, en Oficinas de Sernac o SEC.

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** y **SEC** estará determinado y verificado a través del informe de auditoría externa que trata el **acápite VIII** del presente Acuerdo.

D. Apertura de procedimientos para reclamar otros daños.

ENEL, se compromete a habilitar en la etapa de implementación del Acuerdo, conforme a lo establecido en los **acápites VI y VII del presente Acuerdo**, procedimientos en favor de los clientes eléctricos afectados para que así, puedan ellos reclamar otros daños adicionales que guarden relación con:

1. Daño eléctrico de artefactos.
2. Pérdida de productos refrigerados/congelados (alimentos o medicamentos) por haberse encontrado sin suministro eléctrico por 24 o más horas continuas.
3. Restitución de gastos médicos de personas diagnosticadas con enfermedades al frío/humedad, por haberse encontrado sin suministro eléctrico por 24 o más horas continuas.

Todos ellos, con ocasión de la interrupción del suministro del servicio eléctrico, entre el **7 y 10 de mayo de año 2024** y cuyos requisitos se detallan en el **acápite V letra C** del presente instrumento.

E. Monto de las compensaciones contempladas en la legislación sectorial (artículo 16 B de la Ley N° 18.410).

ENEL, declara que, con ocasión de los hechos que dieron inicio al PVC, ha compensado y restituido de manera automática, con cargo a la facturación mensual de cada consumidor afectado los montos que dispone el artículo 16 B de la Ley N°18.410.

La compensación contemplada en de la legislación sectorial (artículo 16 B de la Ley N° 18.410) beneficia a un total de **53 (cincuenta y tres)** clientes eléctricos y, considera un monto de compensación sectorial por **\$1.534 (un mil quinientos treinta y cuatro pesos)**.

En virtud de lo todo lo descrito, a continuación un cuadro resumen sobre el universo total de beneficiados, y los montos totales, ambos referenciales, asociados al presente Acuerdo. A saber:

Tiempo de interrupción [horas]	Monto Mínimo compensatorio	Monto Total Promedio por cliente eléctrico (Compensa	Número de clientes eléctricos beneficiados con el PVC	Monto total a pagar (referencia)
--------------------------------	----------------------------	--	---	----------------------------------





		ción sectorial de la Ley N° 18.410 y monto adicional acordado en el PVC)	(referencia)	
$4 \leq T < 9$	\$1.500	\$1.500	15.235	\$22.853.834
$9 \leq T < 12$	\$3.000	\$3.026	732	\$2.214.919
$12 \leq T < 24$	\$5.000	\$5.679	1.723	\$9.785.598
$24 \leq T < 36$	\$5.000	\$6.427	166	\$1.066.886

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, beneficia a un total de **17.856** clientes eléctricos y, considera un monto total en pesos de **\$35.921.237 (treinta y cinco millones novecientos veintiún mil doscientos treinta y siete pesos)**. Dichos resultados se obtienen de los siguientes conceptos:

Concepto de la Compensación	Universo de clientes eléctricos	Monto total de las compensaciones
Compensación por Acuerdo de PVC	17.856	\$35.919.703
Costo del reclamo (a la fecha de la presente resolución)	Estará determinado y verificado por Informe Auditoria Externa	Estará determinado y verificado por Informe Auditoria Externa
Indemnización sectorial artículo 16 B, Ley N° 18.410	53	\$1.534
TOTAL	17.856	\$35.921.237 ³

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, son referenciales y han sido determinados según lo informado por **ENEL**, a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo.

En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales compensatorios e indemnizatorios, por cada Grupo de beneficiados con el presente Acuerdo, serán determinados y verificados, por el informe de auditoría descrito en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento.

³ "Las variaciones en la suma se deben a los decimales acumulativos que surgen al multiplicar, especialmente si estos fueron redondeados."



IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.

El artículo 54 P, N°3 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: *"3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos"*.

Al respecto:

Es posible sostener, fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, las medidas de cese de conducta descritas en el **acápito 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, en el segmento distribución de **ENEL**, procedimientos para reclamar daños adicionales y, 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 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 del Procedimiento Voluntario Colectivo, 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**, 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 consumidores 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 los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los clientes eléctricos afectados.

El artículo 54 P, N°4 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: “4. *La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.*”

Al respecto:

A. Del proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo:

ENEL, implementará un proceso de información, que estará dirigido a los clientes eléctricos definidos en conformidad a lo señalado en los **acápites I y III** del presente instrumento.

En el marco del referido proceso de información, **ENEL** compromete las siguientes actividades:

1.- Estado de cuenta o boleta de consumo/servicio. **ENEL**, para efectos de informar a los clientes eléctricos los aspectos compensatorios, indemnizatorios y reparatorios descritos en las **letras B, C y D del acápite III**, procederá a comunicar a los clientes eléctricos beneficiados en los respectivos **estados de cuenta o boleta de consumo/servicio**, el monto al que se tendrá derecho en conformidad al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, todo conforme a un texto que se determinará en conjunto con **SERNAC** y según la factibilidad técnica que permitan las boletas de conformidad a las instrucciones que pueda impartir la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en relación al contenido de las boletas de consumo.

2.- Comunicación por correo electrónico. En aquellos casos en que **ENEL**, cuente con el correo electrónico de los clientes beneficiarios del presente Acuerdo, previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el mismo, enviará a los clientes eléctricos beneficiados, un correo electrónico informativo, explicando la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, remitido a la dirección email que **ENEL** tenga registrada en sus sistemas, por correo privado, con seguimiento. Lo anterior, en el plazo dispuesto en el **acápite VII** del presente instrumento.



3.- Comunicación general. **ENEL**, informará a los clientes eléctricos beneficiados por el Acuerdo, explicando la solución, 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** (X y Facebook).

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 este instrumento 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 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 otros daños.

Se establece el procedimiento para que los clientes eléctricos que cumplan con los requisitos descritos en el **acápito I del presente Acuerdo**, presente solicitudes y/o reclamos por daños adicionales que se explican a continuación, y que se describe en el **literal D del acápito III** del presente instrumento. A saber:

- a) Clientes eléctricos que, en el plazo descrito en el **acápito VII**, presenten solicitudes y/o reclamos por daños de artefactos eléctricos como consecuencia directa de la interrupción del servicio de suministro eléctrico en referencia, para tales efectos, **ENEL** asumirá la reparación y, para el caso que no sea ésta posible, se realizará la restitución de su valor de reposición 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 por daños en el artefacto eléctrico dentro del plazo descrito en el **acápito VII**;
 - (ii) Que el artefacto denunciado y/o reclamado exista al momento del reclamo y presente daño eléctrico, y;
 - (iii) Que el punto de suministro del cliente eléctrico de que se trate registre una incidencia eléctrica proveniente desde la red de distribución.
- b) Clientes eléctricos que, en el plazo descrito en el **acápito VII**, presenten solicitudes y/o reclamos por pérdidas de productos refrigerados o congelados (alimentos o medicamentos) que se han dañado por haberse encontrado sin suministro eléctrico por 24 o más horas continuas, como consecuencia directa de la interrupción del servicio de suministro eléctrico en referencia, para tales efectos **ENEL**, restituirá al cliente el valor de la(s) compra(s).⁴ Los requisitos para la restitución de los productos son:

⁴ Si **ENEL** ya ha entregado al cliente una compensación, indemnización y/o restitución por pérdidas de productos refrigerados o congelados por causa directa de este mismo evento, dicho monto previo será considerado como parte integrante del monto total que corresponda compensar.



- (i) Que el consumidor presente una solicitud y/o reclamo por pérdidas de productos refrigerados o congelados (alimentos o medicamentos) dentro del plazo descrito en el **acápito VII**;
 - (ii) Que el consumidor haya estado sin suministro por 24 o más horas seguidas como consecuencia directa del evento, y;
 - (iii) Que el consumidor presente cualquier documento tributario o comprobante formal que den cuenta de la(s) compra(s). El documento o comprobante referido deberá dar cuenta de una fecha entre el **10 de febrero y 10 de mayo, ambos de 2024**.
- c) Clientes eléctricos que, en el plazo descrito en el **acápito VII**, presenten solicitudes o reclamos con motivo de haber sido diagnosticadas con enfermedades asociadas al frío/humedad (ejemplo: respiratorias) y cuyos domicilios hayan estado sin suministro por 24 o más horas continuas, como consecuencia directa de la interrupción del servicio de suministro eléctrico en referencia, para tales efectos **ENEL** restituirá el costo de los medicamentos prescritos por su médico tratante. Los requisitos para la restitución del valor de los medicamentos prescritos por el médico tratante son:
- (i) Que el consumidor presente solicitud y/o reclamo por enfermedad dentro del plazo descrito en el **acápito VII**;
 - (ii) Que el consumidor haya estado sin suministro por 24 o más horas continuas, como consecuencia directa del evento;
 - (iii) Que el consumidor presente un documento y otro(s) antecedente (s) que acredite el diagnóstico médico, copia de la receta médica y copia de la boleta de compra de medicamentos. El documento o antecedente (s) referidos deberán dar cuenta de una fecha entre el **10 de febrero y 10 de mayo, ambos de 2024**.
 - (iv) Que el cliente presente un documento o comprobante que acredite que reside en el domicilio.

Para tales efectos, **ENEL**, pondrá a disposición de los clientes eléctricos en su **página web y, en las oficinas de atención de público presencial**, 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 e indemnizaciones y restituciones comprometidas en los **acápites III y V letra C** del presente instrumento, se realizará mediante abonos en los 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 principiarse y/o terminarse 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 propiamente tal.

1. Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Comienzo etapa de Implementación del Acuerdo	31 días	Contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496
Implementación de las Medidas de Cese descritas en el acápite II	6 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo, salvo los plazos específicos establecidos en el acápite II.
Comunicación General descrita en el acápite V N° 3	15 días	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo
Comunicación por correo electrónico descrita en el acápite V N° 2	15 días	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo
Comunicación por estado de cuenta descrita en el acápite V N° 1	2 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo
Abono en los estados de cuenta de los montos compensatorios, indemnizatorios y	2 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo





restitutorios descritos en literal B del acápite III.		
Abono de compensación por concepto de costo de reclamo	2 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo
Habilitar página web y, en las oficinas de atención de público presencial, para la recepción de los formularios y procedimientos de las solicitudes y reclamos	15 días	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo
Disponibilidad de los Procedimientos para solicitudes y/o reclamos por artefactos que hayan tenido daño eléctrico	30 días	Contados desde el cumplimiento de los plazos dispuestos para las comunicaciones descritas en el acápite V, N° 2 y 3
Disponibilidad de los Procedimientos para solicitudes o reclamos por pérdidas de productos refrigerados o congelados (alimentos o medicamentos)	30 días	Contados desde el cumplimiento de los plazos dispuestos para las comunicaciones descritas en el acápite V, letra A, N° 2 y 3
Disponibilidad de los Procedimientos para personas que hayan sido diagnosticadas con enfermedades asociadas al frío/humedad	30 días	Contados desde el cumplimiento de los plazos dispuestos para las comunicaciones descritas en el acápite V, letra A, N° 2 y 3
Revisión de los formularios y del cumplimiento de los requisitos de los procedimientos por artefactos que hayan tenido daño eléctrico	3 meses	Contados desde el cumplimiento de los plazos dispuestos en que estarán disponibles los procedimientos



Revisión de los formularios y del cumplimiento de los requisitos de los procedimientos por pérdidas de productos refrigerados o congelados (alimentos o medicamentos) y para personas que hayan sido diagnosticadas con enfermedades asociadas al frío/humedad	3 meses	Contados desde el cumplimiento de los plazos dispuestos en que estarán disponibles los procedimientos
Plazo de Enel para comunicar a los clientes eléctricos el resultado del procedimiento solicitado	30 días	Contados desde el cumplimiento de los plazos dispuestos para la revisión de los formularios y del cumplimiento de sus requisitos.
Abono indemnizatorio y/o reparatorio a los clientes eléctricos que acrediten lo pertinente en relación a los procedimientos por otros daños	30 días	Contados desde el cumplimiento del plazo dispuesto para comunicar los clientes eléctricos el resultado del procedimiento.
Implementación integral del Acuerdo	12 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo

2. Base de reclamos

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a **ENEL**, 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 **acápite 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:

Actividad de verificación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
---------------------------------------	-------	-------------------------





Entrega de Informe Final de auditoría externa.	3 meses	Vencimiento del plazo de implementación integral del Acuerdo
--	---------	--

4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:

Actividad del remanente	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informes Parciales de remanente.	Cada 7 meses	Contado desde que comience la vigencia del período de 2 años que trata el acápite XII
Entrega del Informe Final de Remanente.	3 meses	Contado desde el vencimiento del plazo de dos años para la formación del remanente que trata el acápite XIII
Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	30 días corridos	Contado desde la fecha del correo electrónico del SERNAC que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del Informe Complementario de Remanente
Envío de comprobante de transferencia o depósito bancario de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	5 días corridos	Contado desde la fecha de la transferencia o depósito bancario

VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo

El artículo 54 P, N°5 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor."

Al respecto:

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 **acápite 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.

El proveedor hará entrega al **SERNAC** de un informe de auditoría de carácter externo, en adelante, el **"Informe Final de auditoría externa"**, en donde consten los resultados arribados con respecto al cumplimiento de los términos del Acuerdo, conforme a lo que a continuación se señala. En todo caso, la verificación de cumplimiento de los términos comprendidos en el **acápite XII** denominado **"Del remanente"**, se realizará de conformidad con lo establecido en la **letra A.3.** siguiente.

El **Informe final de auditoría externa** deberá contener la siguiente estructura:

1. Introducción y/o antecedentes.
2. Objetivos.
3. Alcances.
4. Resumen ejecutivo.
5. Ejecución de los procedimientos acordados.
6. Conclusiones y/o hallazgos.
7. Anexos en que se adjuntan ejemplos de los medios de verificación que acrediten la implementación de todos los compromisos asumidos en el presente Acuerdo y de los cuales se apoyó la empresa de auditoría externa para sus observaciones y/o conclusiones respecto de la implementación de este Acuerdo.

Con tal propósito, el **Informe final de auditoría externa** deberá verificar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Respecto de las actividades asociadas al **Cese de Conducta** descritas en el **acápite II** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de todas y cada una de éstas, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.
2. Respecto de las compensaciones, indemnizaciones y restituciones referidas en los **acápites III y V letra C** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el pago de todos y cada uno de los conceptos definidos para los grupos de clientes eléctricos beneficiados por el mismo. En tal sentido, el Informe deberá incorporar, adicionalmente, la verificación de la siguiente información específica:
 - a) Tamaño del universo de clientes eléctricos beneficiados por el Acuerdo.
 - b) Número total de clientes eléctricos que integran cada uno de los grupos;



- c) Monto total de restituciones y/o indemnizaciones del Acuerdo y monto total de las restituciones y/o indemnizaciones pagadas según lo establecido en el acuerdo.
- d) Monto de las restituciones, indemnizaciones pagadas según lo establecido en el Acuerdo, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el mismo.
- e) Universo y monto total pagado por concepto del costo del reclamo, desagregado según el canal de ingreso del reclamo y, si fue reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor o la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. Adicionalmente, el número de clientes eléctricos beneficiarios del costo del reclamo que a su vez fueron beneficiarios de las otras restituciones y/o indemnizaciones establecidas en el Acuerdo.
- f) Montos no pagados por concepto de restituciones y/o indemnizaciones y el universo que representa. Adicionalmente lo anterior, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el Acuerdo.
- g) De la(s) muestra(s) para los efectos de la auditoría externa. Se evaluará que coincida el monto solicitado por los clientes eléctricos, los ítems solicitados y comprobantes asociados, esto tanto para las restituciones realizadas como las resultantes del proceso de información, conforme al **acápite V** del presente Acuerdo.
- h) Dar cuenta del proceso de implementación para los ítems de alimentos y/o medicamentos congelados/refrigerados, electrodomésticos y finalmente aquellos que presenten antecedentes de enfermedad. Indicar el número de clientes eléctricos que postularon, la revisión de antecedentes y montos finales distribuidos para cada subgrupo.
- i) Verificar la muestra para los efectos de la auditoría externa. El muestreo será de carácter probabilístico, se considerará a la población como finita. Para el cálculo del tamaño de la muestra se debe realizar en base a la siguiente función cuyos parámetros corresponderán a los siguientes:

La fórmula a utilizar para obtener el tamaño de muestra deberá ser la siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde los parámetros correspondientes serán:

n = *Tamaño de muestra buscado.*

N = *Tamaño de la población.*

Z_{α} = *Estadístico dependiente del intervalo de confianza.*

e = *Corresponde al error máximo aceptado.*

p = *Probabilidad de ocurrencia del evento (éxito).*

$q = (1 - p)$ = *Probabilidad de no - ocurrencia del evento.*

Con un nivel de confianza de un 95% y un error máximo de 5%. Esto se traduce en $Z_{\alpha}=1,96$ y un error máximo aceptado $e = 5\%$. Como supuesto



conservador, $p = q = 50\%$

3. Respecto del proceso de información referido en el **acápito V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de aquel, sus plazos y comunicaciones comprometidas.
4. Las fechas de **inicio y término** de las actividades comprendidas en los distintos acápites del presente Acuerdo y, adicionalmente, la certificación de cumplimiento de los plazos previstos para cada una de ellas.
5. Adjuntar la declaración referida en el **acápito XVI** denominado "**Del tratamiento de reclamos y de datos personales**".
6. Respecto de las compensaciones, indemnizaciones o restituciones referidas en los **acápites III y V** del presente Acuerdo que no fueron transferidas ni reclamadas por los clientes eléctricos a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápito VII** para las actividades del **acápito V**, todos del presente Acuerdo, lo que sigue:
 - a) El monto total correspondiente.
 - b) El universo de clientes eléctricos que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo a los beneficiarios por concepto de "**costo de reclamo**".
 - c) El monto total y universo de clientes eléctricos que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.

A.2. Informes parciales de remanente del Acuerdo.

El proveedor hará entrega al **SERNAC** de informes de carácter **interno**, en adelante, "**Informes parciales de remanente**", en donde conste el estado y monto de las compensaciones, indemnizaciones o restituciones que no fueron transferidas ni reclamadas por los clientes eléctricos a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápito VII** para las actividades del **acápito V en relación al acápito III** todo, del presente Acuerdo. Dichos informes tendrán por objeto dar cuenta de la actualización de los montos referidos, durante la vigencia del periodo de los 2 años a que se refiere el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496.

A.3. Informe final de Remanente del Acuerdo.

En la medida que el **Informe final de auditoría externa de la letra A.2 precedente**, da cuenta de la existencia de montos asociados a compensaciones, indemnizaciones y restituciones que no fueron transferidas ni reclamadas por las consumidoras en los términos que disponen los **acápites III y V letra C** del presente Acuerdo, el proveedor hará entrega al **SERNAC** de un informe de auditoría de carácter **externo**, en adelante, el "**Informe Final de Remanente**", en donde consten los resultados arribados con respecto a la formación, fecha de determinación y monto del remanente referido en el **acápito XII** presente.



Con tal propósito, el **Informe final de Remanente** deberá acreditar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Las fechas de inicio y término del plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo.
2. La existencia o inexistencia de compensaciones, indemnizaciones y restituciones referidas en los **acápitos III y V letra C** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas a las consumidoras, luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo.
3. En caso de constatarse la existencia de compensaciones, indemnizaciones y restituciones no transferidas ni reclamadas por los clientes eléctricos luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo:
 1. El monto total correspondiente.
 2. El universo de clientes eléctricos que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo a los beneficiados por concepto de "costo de reclamo".
 3. El monto total y universo de clientes eléctricos que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.

B. Acreditación de cumplimiento en 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.

IX. Alcance legal de la responsabilidad.

Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por **ENEL** "*no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción*".

X. Del efecto erga omnes del Acuerdo y sus efectos

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes.

Todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1°, 2° y 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 que señala:



"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.

Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo".

XI. De las publicaciones del Acuerdo

El artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496 señala:

"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso".

En consecuencia, dentro del décimo día desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que dé cuenta que la resolución judicial que aprueba el Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa del **ENEL**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico). Por su parte, el **SERNAC** efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio.

En el caso de ausencia del efecto erga omnes el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la ley N° 19.496.

XII. Del Remanente

En lo referente al remanente aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496.



En tal sentido, durante el período de los 2 años previos a la formación del remanente, y una vez cumplidas las diligencias de distribución y pago de las compensaciones, indemnizaciones y restituciones a cada consumidor beneficiado por el Acuerdo, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por los clientes eléctricos y tenerlas a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asiste a percibir las sumas de dinero concedidas en virtud de este Acuerdo, ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo.

Una vez vencido el plazo de 2 años de formación del remanente, **ENEL**, tendrá un plazo adicional para remitir al **SERNAC**, el “**Informe final de Remanente**” en los términos dispuestos en los **acápites VII y VIII** del presente Acuerdo el que, en todo caso, entregará información respecto de la determinación de la formación del remanente, la fecha de su determinación y el monto de estos dineros.

Posteriormente, el proveedor si fuere el caso, deberá enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores al fondo concursable del artículo 11 bis, en armonía con lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B, ambos de la Ley N°19.496, que dispone:

“Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis”.

Finalmente, el proveedor deberá remitir al **SERNAC** en el plazo dispuesto en el **acápite VII** del presente instrumento, el **comprobante** que dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.

En consideración a las características de la solución que da cuenta el presente Acuerdo, y para efectos aclaratorios, las cantidades susceptibles de configurar remanente serán las siguientes:

1. Las sumas representativas de dinero correspondientes a aquellos clientes eléctricos descritos en el **acápite III letras A, B y D** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los clientes eléctricos beneficiados por el mismo y;
2. Las sumas representativas de dinero correspondiente al “**costo de reclamo**”, descrito en el **acápite III letra C** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los clientes eléctricos beneficiados.

XIII. De la reserva de acciones individuales

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, los consumidores afectados que no estén



conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

Con todo, **SERNAC** y **ENEL**, establecen que el Acuerdo contenido en el presente instrumento se aplicará por la empresa para todos los clientes eléctricos beneficiados con él, sin perjuicio de la reserva señalada en el párrafo anterior que pudieren efectuar los consumidores, la que, queda a salvo en los términos del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

XIV. Del incumplimiento del Acuerdo

Se deja constancia que, el **SERNAC** hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo y/o de su falta de aprobación.

Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

XV. De la publicidad

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa, comunicación escrita u otros) que el proveedor se disponga a realizar respecto del presente Acuerdo y de la resolución que lo contiene, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del **SERNAC**, ni realizar cualquier referencia en relación con aquellos. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del **SERNAC**. A mayor abundamiento, el presente Acuerdo y la resolución que lo contiene, podrán ser utilizados única y exclusivamente, para sus propios fines.

XVI. Del tratamiento de reclamos y de datos personales

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**, remitirá a **ENEL**, una base de reclamos que contendrá datos personales de los consumidores reclamantes, con la única y exclusiva finalidad de que dicho proveedor abone a los clientes eléctricos beneficiados todos los montos que incluye este Acuerdo.

Por lo tanto, la antedicha base de reclamos deberá ser utilizada, por el proveedor exclusivamente para la implementación y certificación del cumplimiento del presente Acuerdo, de modo que los datos personales contenidos en dicha base, en caso alguno, se podrán tratar con una finalidad distinta, quedando especialmente prohibido divulgar los mismos y/o entregarlos a terceros por cualquier causa.



Esta restricción, debe entenderse sin perjuicio de aquella que opera en relación con el acceso que el **SERNAC**, ha proporcionado previamente a **ENEL**, a través del Portal del proveedor.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **ENEL** adoptar todas las medidas necesarias para limitar el tratamiento de los datos personales de los consumidores en los términos indicados e impedir que terceros accedan y/o utilicen los mismos, con una finalidad distinta a la indicada. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

Una vez cumplidas las finalidades descritas precedentemente, **ENEL** deberá proceder a la eliminación de las referidas bases de datos de sus registros que obren en su ámbito de control y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidos en ellas.

En consecuencia, **ENEL** a través de una declaración emitida y firmada por quien tenga la facultad de representar a la empresa, será responsable de constatar:

1. Que las bases de reclamos que contienen datos personales de consumidores, que le han sido proporcionadas por este Servicio a **ENEL** o, a las cuales se le ha proporcionado acceso: **(1)** han sido utilizadas exclusivamente para fines de implementar el presente Acuerdo agotándose en éste; **(2)** No han sido divulgadas o entregadas a terceros para fines distintos a los indicados.
2. Que han adoptado todas las medidas necesarias tendientes a satisfacer la finalidad indicada e impedir el acceso o uso de la misma por terceros distintos al proveedor.
3. Que una vez satisfecha la finalidad indicada se ha procedido a la eliminación de la base de datos de sus registros y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidas en la misma.

La citada declaración, deberá ser anexada en el Informe de Auditoría Externa indicado en el presente Acuerdo.

XVII. Las leyes complementarias. Ley N° 19.496, Ley N°20.285 y Ley N° 19.628 De la reserva de acciones del SERNAC

Se deja constancia que el **SERNAC** 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 y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie. Adicionalmente, conforme a lo previsto en el artículo 54 H inciso 1° de la Ley N° 19.496, el Procedimiento Voluntario Colectivo se regula por el principio de publicidad ello, considerando la reserva de información y de antecedentes que se hubiese decretado en el mismo, en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N°19.496, información y antecedentes que quedan resguardados, conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, con excepción de aquella información y antecedentes, respecto de la y los cuales, el proveedor ha consentido expresamente, en incluir en el presente Acuerdo, por ser necesarias/os para su acertada inteligencia. Por lo anterior, las peticiones



y/o requerimientos que se le formulen sobre información y antecedentes relativos al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia y, al presente Acuerdo, se resolverán con sujeción a lo expuesto en este numeral.

XVIII. De la orientación para los consumidores

Se deja constancia que el **SERNAC**, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, 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.

En el mismo orden de ideas, el **SERNAC** enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo y de sus derechos.

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor quedará disponible para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el **SERNAC** y el proveedor.

RESUELVO:

1º. TÉNGASE PRESENTE, los términos del Acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **ENEL COLINA S.A.** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2º DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 274 de fecha 10 de mayo de 2024**.

3º TÉNGASE PRESENTE, que el Acuerdo contenido en la presente Resolución, para que produzca efecto erga omnes, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el inciso 1º del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

4º PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, un extracto en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

5º PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, un extracto en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.



6° TÉNGASE PRESENTE, que los consumidores beneficiados que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en el Acuerdo, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

7° TÉNGASE PRESENTE, que, una vez transcurrido 30 días desde las publicaciones mencionadas, el Acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

8° TÉNGASE PRESENTE, que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N°19.496.

9° TÉNGASE PRESENTE, que el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o su falta de aprobación.

10° TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

11° NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico al proveedor, **ENEL COLINA S.A.**, conforme al artículo 54 R de la Ley N°19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

**MILO ROJAS BONILLA
SUBDIRECTOR
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

cna/cca/ivt

Distribución: (notificación por correo electrónico)

- Dirección Nacional
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Oficina de Partes y Gestión Documental.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/4BQ8SR-396>