29 de enero de 2025

Propuesta Compensación
Proceso Voluntario Colectivo (PVC)
ENEL Distribución Chile S.A.

1. Desde la noche del jueves 1 de agosto hasta el viernes 2 de agosto de 2024, la Región Metropolitana fue azotada por un inédito y extremadamente violento temporal de vientos y lluvias ("Evento") que causó serias alteraciones del funcionamiento normal eléctrico de la ciudad de Santiago.

2. El Evento, fenómeno meteorológico que no tiene registros históricos de ocurrencia previa, tuvo vientos extremos de hasta 124 km/h y más de 55 mm de agua caída, situación que causó estragos en la ciudad, derribando cerca de 3.000 árboles, una gran cantidad de vallas publicitarias y otros elementos, muchos de los cuales impactaron y dañaron la infraestructura eléctrica, en particular las redes de distribución de la compañía. Enel ha encargado informes meteorológicos externos a terceros que dan prueba de la excepcionalidad del fenómeno.

3. Para Enel y sus asesores meteorológicos, el Evento constituye en sí un hecho de fuerza mayor o caso fortuito imposible de prever ni resistir, en consideración de que los pronósticos emitidos por las fuentes oficiales anunciaron vientos ostensiblemente menores a los que en realidad ocurrieron. Las proyecciones de las autoridades no se condijeron con la realidad que se observó en la ciudad de Santiago durante el Evento.

4. A causa de la violencia y magnitud del Evento, algunos clientes de Enel Distribución Chile S.A. se vieron afectados por interrupciones de suministro de energía eléctrica.

5. El Evento que motiva el Proceso Voluntario Colectivo es la ocurrencia de un hecho de fuerza mayor o caso fortuito imposible de prever y resistir respecto del cual Enel Distribución Chile S.A. no le cabe responsabilidad por expresa disposición de la ley sectorial aplicable a la empresa. Al respecto, dada la existencia de normas expresas en la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores ("LPC") que ordenan la aplicación de la ley sectorial por sobre la LPC, y considerando que existe un régimen de indemnizaciones específico aplicable a los titulares de las concesiones de distribución eléctrica, Enel Distribución Chile S.A. propone otorgar una bonificación voluntaria, extraordinaria y única a los clientes residenciales de Enel Distribución Chile

S.A. ubicados dentro del territorio concesional de la empresa que hayan sido afectados por una interrupción prolongada del suministro eléctrico ocurrida en el segmento distribución como consecuencia directa del Evento. La oferta de entrega de esta bonificación es meramente voluntaria y Enel Distribución Chile S.A. declara no estar obligada a entregarla.

6. La bonificación voluntaria y extraordinaria beneficiará únicamente a los clientes eléctricos que cumplan con todos y cada uno de los siguientes requisitos:

   a) Ser clientes residenciales y tener boleta como documento de cobro, correspondiente al mes anterior de la ocurrencia del Evento (julio de 2024).

   b) Haber sido afectados por interrupción del suministro eléctrico ocurrida en el segmento distribución y que la suspensión del servicio se haya iniciado en algún momento dentro de un periodo temporal que va entre las 21:30 horas del jueves 1 de agosto de 2024 y las 23:59 horas del sábado 3 de agosto de 2024.

7. Enel Distribución Chile S.A. propone un monto de bonificación voluntaria, extraordinaria, única, total y final de **$16.313.109.481** (dieciséis mil trescientos trece millones ciento nueve mil cuatrocientos ochenta y un pesos), que será abonado para consumos futuros de electricidad en las respectivas cuentas de los clientes eléctricos residenciales que califiquen, y mediante el cual se pondrá término al Procedimiento Voluntario Colectivo actualmente en trámite en el que es parte Enel Distribución Chile S.A. Esta propuesta tiene por finalidad alcanzar un acuerdo expedito, completo y transparente respecto de la totalidad del universo de afectación.

   Este monto se calcula según lo siguiente:

   a) $15.733.166.409 por concepto de compensaciones asociadas a la indisponibilidad de servicio eléctrico, a las cuales se aplica un valor mínimo por concepto de eventuales pérdidas de alimentos refrigerados o congelados, según el tiempo total de interrupción.

Tiempo Interrupción	Mínimo
36 horas ≤ T < 48 horas	$25.000
48 horas ≤ T < 168 horas	$30.000
T ≥ 168 horas	$50.000

   b) $202.543.072 por concepto de total de costo de reclamos presentados por clientes eléctricos ante el SERNAC o la SEC, y que cumplan con los requisitos

señalados en el punto 6, considerando valores unitarios dependiendo del canal a través del cual éste se realizó:

- 0,170 UTM para reclamos realizados personalmente por canal presencial.
- 0,021UTM para reclamos realizados por canal línea telefónica o call center.
- 0,015 UTM para reclamos realizados por canal Web.

En caso de que un cliente eléctrico hubiere realizado más de un reclamo, se compensará por este concepto sólo por un reclamo, considerando para ello el canal correspondiente al monto más alto.

c) $377.400.000 por concepto de total de compensaciones adicionales a aquellos clientes eléctricos que presentaron reclamos ante el SERNAC o la SEC asociados a pérdida de alimentos, medicamentos y otros refrigerados o congelados similares, y que permanecieron 36 horas continuas o más sin suministro.

8. Sin perjuicio de los criterios de cálculo indicados en el punto precedente, el SERNAC definirá a su criterio y discreción la manera de distribuir el monto único y total entre los clientes que cumplan con los requisitos señalados en el punto 6. En todo caso, dichos montos no podrán ser destinados al pago de compensaciones por concepto de daño moral. Asimismo, el SERNAC definirá los conceptos o partidas compensatorias correspondientes en cada caso. Enel Distribución Chile S.A. solo se compromete a poner a disposición la bonificación voluntaria ascendente al monto que se señala en el punto 7.

9. Enel Distribución Chile S.A. habilitará por un plazo de 20 días, un procedimiento especial para que los clientes eléctricos que cumplan con los requisitos señalados en el punto 6 puedan presentar reclamos en caso de que sus electrodomésticos de uso residencial hayan tenido daño eléctrico, con ocasión de las interrupciones del suministro del servicio eléctrico, iniciadas entre las 21:30 horas del 1° de agosto y las 23:59 horas del 3 de agosto de 2024. De ser procedentes, 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:

   a) Que el consumidor presente una solicitud y/o reclamo a Enel Distribución Chile S.A. por daños en el artefacto eléctrico dentro del plazo establecido de 20 días; y
   b) Que el artefacto denunciado y/o reclamado exista al momento del reclamo; y

c) Que el artefacto denunciado y/o reclamado presente daño eléctrico; y
d) 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
e) Que la instalación eléctrica interior del del cliente eléctrico de que se trate se encuentre debidamente regularizada y con las protecciones que establece la normativa.

10. Las partes se comprometen a realizar una comunicación positiva, sin referencia alguna a procesos externos al acuerdo (tales como litigios pendientes, procesos administrativos, investigaciones penales o sanciones o multas relativas al Evento meteorológico de agosto o la revisión de la concesión, o hechos relacionados con dichos procesos externos). También se comprometen a que el acuerdo se presente como un beneficio para los consumidores que fue posible gracias a la voluntad de ambas partes. Se acordará día y hora de las comunicaciones paralelas que usarán las partes para dar a conocer este acuerdo, y se compartirán previamente los comunicados de prensa que cada uno distribuirá independientemente.