

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° 464/2024.

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, 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, mediante **Resolución Exenta N° 183 de fecha 27 de marzo de 2024**, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo del mismo año, se delegó, la facultad de dictar las resoluciones que declaran el término de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**PVC**", con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función dentro de su respectivo ámbito de funciones, o en sus respectivos subrogantes, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

3°. Que, con fecha **6 de agosto 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° 464** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **Enel Colina S.A.**, en adelante e indistintamente "**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 del evento climático iniciados a partir del 1° de agosto del año 2025, que afectaron a los clientes de la Región Metropolitana que corresponden a la zona de concesión del citado proveedor.

4°. 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.

5°. Que, con fecha **9 de agosto 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.

6°. Que, mediante **Resolución Exenta N° 705 del 11 de noviembre 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.

7°. Que, para efectos de los términos del Acuerdo contenido en el **considerando 9°** 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.

8°. 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.

9°. 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. Clientes eléctricos residenciales comprendidos en el presente Acuerdo.

El presente Acuerdo, en adelante ("Acuerdo"), beneficiará a un universo total de **24.812** clientes eléctricos residenciales, en adelante ("Clientes" o "Clientes Eléctricos"), pertenecientes todos a la comuna, sobre la cual **Enel Colina S.A.** tiene la concesión del suministro de servicio eléctrico en el segmento



distribución, y que: **a)** se vieron afectados por las interrupciones del referido servicio, que se hayan iniciado entre las **21:30 horas del 1° de agosto y las 23:59 horas del 3 de agosto del año 2024**, y; **b)** cumplen los requisitos copulativos tratados en la **letra A del acápite III** del presente instrumento.

Enel Colina S.A. pagará compensaciones solamente a sus Clientes Eléctricos residenciales que hayan sido afectados por la interrupción del suministro de energía eléctrica en la ciudad de Santiago en los términos que dispone este Acuerdo y por un monto máximo único y total de **\$759.950.698-**. (**setecientos cincuenta millones novecientos cincuenta mil seiscientos noventa y ocho pesos**).

Adicionalmente, en el presente Acuerdo se contemplan los compromisos **Enel Colina S.A.** relacionados con las medidas de cese de conducta, las que se describen en el **acápito II** del presente Acuerdo.

Se hace presente que el **SERNAC** y **Enel Colina S.A.** han revisado los planteamientos técnicos y jurídicos que se han expuesto a lo largo de este procedimiento, y expresan que, en los puntos en los que las respectivas calificaciones o interpretaciones han diferido, cada uno de ellos persevera en la propia, sin que el presente Acuerdo pueda entenderse como modificación en sus posiciones, calificaciones e interpretaciones.

Teniendo ello presente, y con el propósito de alcanzar el presente Acuerdo, **SERNAC** y **Enel Colina S.A.** declaran que, para la determinación de los beneficios que éste comprende, el **SERNAC** ha considerado especialmente como variable objetiva los distintos tiempos de extensión de las interrupciones de servicio eléctrico que afectó al universo de clientes eléctricos definidos precedentemente, incluyendo, también, el análisis de diversos aspectos normativos, técnicos y metodológicos que resultaron pertinentes en presente caso, con el propósito lograr una solución de carácter colectiva y universal. De tal modo, el **SERNAC** ha definido dicha determinación en favor del universo de los clientes eléctricos descritos en el presente acápite, conforme a tramos o tiempos de interrupción del servicio eléctrico según se detalla en el **acápito III** del presente instrumento, todo lo cual ha sido debidamente informado y validado por **Enel Colina S.A.**

En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo del que da cuenta la presente resolución, son los que a continuación se expresan:

II. Del cese de la conducta.

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, en adelante "PVC", es un hecho notorio y público que el suministro de electricidad distribuido por **Enel Colina S.A.**, a la fecha, se encuentra plenamente restablecido.

En virtud de lo anterior, **Enel Colina S.A.** declara que, se han implementado, durante el transcurso de la tramitación del PVC, las siguientes medidas de mitigación, sin reconocimiento de responsabilidad por parte **ENEL Colina S.A.:**

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 que pueda afectar a la infraestructura eléctrica debido a frentes de mal tiempo.

Adicionalmente, y en el mismo marco de lo tratado en este acápite, con la finalidad de encontrar mejoras para mitigar los futuros efectos asociados a los eventos climáticos extremos que se van manifestando con creciente frecuencia, **Enel Colina S.A.** se compromete a implementar las siguientes medidas. 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 COLINA, 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.
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.
3. **En relación a la información a clientes:** Se mejorará la información publicada en el sitio web de ENEL COLINA 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.
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.



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.
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.

Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento. Lo anterior, considerará, adicionalmente, la integración de los verificadores de cumplimiento relativos a las medidas implementadas durante la tramitación del PVC en referencia y aquellas que se implementarán de conformidad a lo establecido en este acápite.

III. De las compensaciones, indemnizaciones y restituciones respectivas por cada uno de los clientes eléctricos afectados.

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 interrupciones del servicio eléctrico.

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

Enel Colina S.A. se compromete a otorgar por el presente Acuerdo una bonificación voluntaria y extraordinaria, a todos aquellos clientes eléctricos afectados por las interrupciones del servicio eléctrico, ocurridas en el segmento



distribución y en su zona de concesión, que cumplan los siguientes requisitos copulativos:

- Ser cliente residencial de la zona de concesión, es decir, aquellos que tienen boleta, como documento de cobro, al mes anterior del hecho materia del PVC, esto es, el mes de **julio de 2024**.
- Haber sufrido interrupciones del servicio de suministro eléctrico, en el segmento distribución, que se haya iniciado entre las **21:30 horas del 1° de agosto y las 23:59 horas del 3 de agosto del año 2024**.

B. Montos de las compensaciones para los Grupos de clientes eléctricos beneficiarios.¹

En atención a lo precedentemente expuesto, el presente Acuerdo considera los siguientes montos compensatorios, según los siguientes tramos o tiempos de interrupción del servicio eléctrico:

Tramo	N° Clientes	Monto Total Compensatorio	Monto Promedio
T < 4	-		
4 ≤ T < 12	3.307	\$8.183.746	\$2.475
12 ≤ T < 24	4.195	\$23.502.650	\$5.603
24 ≤ T < 36	-		
36 ≤ T < 48	1.607	\$45.054.269	\$28.036
48 ≤ T < 72	9.566	\$346.805.409	\$36.254
72 ≤ T < 96	782	\$33.871.856	\$43.314
96 ≤ T < 120	4.124	\$199.452.671	\$48.364
120 ≤ T < 144	1.171	\$55.890.950	\$47.729
144 ≤ T < 168	-		
168 ≤ T < 192	7	\$675.806	\$96.544
192 ≤ T < 216	-		
216 ≤ T < 240	-		
240 ≤ T < 264	-		
264 ≤ T < 288	-		
288 ≤ T < 312	16	\$3.483.499	\$217.719
312 ≤ T < 336	34	\$15.733.668	\$462.755
336 ≤ T < 360	3	\$2.073.852	\$691.284
Total	24.812	\$734.728.376	\$29.612

Así las cosas, el presente Acuerdo por este concepto beneficia a un número total de **24.812 (veinticuatro mil ochocientos doce)** clientes eléctricos

¹ Tal como se indica en el **acápito I**, con el propósito de alcanzar el presente Acuerdo y para la determinación de los beneficios que éste comprende, se declara que el **SERNAC** ha considerado especialmente como variable objetiva los distintos tiempos de extensión de las interrupciones de servicio eléctrico indicadas en este Acuerdo que afectó al universo de los clientes eléctricos definidos precedentemente, incluyendo, también, el análisis de diversos aspectos normativos, técnicos y metodológicos que resultaron pertinentes en presente caso, con el propósito lograr una solución de carácter colectiva y universal.



residenciales y, considera un monto de bonificación total ascendente a la suma máxima de **\$734.728.376.- (setecientos treinta y cuatro millones setecientos veintiocho mil trescientos setenta y seis pesos)**.

C. Costo del reclamo.

Enel Colina S.A. compensará por este concepto a cada cliente eléctrico que hubiere reclamado ante el **SERNAC**, con ocasión de los hechos descritos en el **acápite I** del presente Acuerdo, entre el **1º de agosto de 2024 y, el día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor²**, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496³, 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 las **letras B, D y E** del presente **acápite** son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo, y se pagarán conjuntamente, si fueren procedentes.

El monto que corresponderá a los clientes eléctricos por este concepto de costo de reclamo, dependerá del canal a través del cual éste se realizó ya sea, ante el **SERNAC**. A saber:

- **0,17 UTM:** para reclamos realizados unitariamente por canal presencial.
- **0,021 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.
- **0,015 UTM:** para reclamos realizados por canal Web.

Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo.

El universo y monto indicado referente al costo del reclamo **SERNAC** será verificado a través del informe de auditoría externa que trata el **acápite VIII** del presente Acuerdo. El presente Acuerdo por este concepto beneficia a un total de **1.492 (mil cuatrocientos noventa y dos)** reclamos de clientes eléctricos residenciales y, considera un monto de bonificación total ascendente a la suma máxima de **\$2.902.322.- (dos millones novecientos dos mil trescientos veintidós pesos)**

D. Montos compensatorios asociados a otros daños.

En atención a la naturaleza colectiva de los PVC, **Enel Colina S.A.** se compromete a pagar, en términos adicionales a los montos compensatorios, indemnizatorios y/o restitutorios que trata las **letras B, C y E** del presente acápite, de ser procedente, la cantidad que a continuación se indica, a aquellos consumidores que hasta antes de esta fecha hayan interpuesto reclamos ante

² El día previo a la publicación de la propuesta de solución, que corresponde al **día 03 de febrero de 2025**.

³ 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



el **SERNAC**⁴, por pérdida de alimentos, medicamentos u otros refrigerados o congelados similares, que permanecieron sin suministro eléctrico en todos los casos, por **36 o más horas continuas**, y que cumplan con los requisitos dispuestos en el **acápite I**.

Para tales efectos, **Enel Colina S.A.** pagará un monto único por cada consumidor beneficiado por este concepto (alimento o medicamento, refrigerado o congelado), el que asciende a un monto máximo de **\$18.000.- (dieciocho mil pesos)**.

El presente Acuerdo por este concepto beneficia a un universo máximo total de **1.240(mil doscientos cuarenta) clientes eléctricos residenciales** y, considera un monto de bonificación total máximo ascendente a la suma de **\$22.320.000.- (veintidós millones trescientos veinte mil pesos)**.

Se deja constancia que las compensaciones descritas en las **letras B, C y E** del presente **acápite** son plenamente compatibles con la compensación que trata este literal, de ser procedente, y se pagará a través del mecanismo de pago dispuesto en la **letra D del acápite V**, y en los plazos establecidos en los **acápites VI y VII**, ambos del presente Acuerdo.

E. Del procedimiento para reclamar daños eléctricos en artefactos.

Enel Colina S.A. se compromete a habilitar en la etapa de implementación del Acuerdo, conforme a los plazos dispuesto en los **acápites VI y VII** del presente Acuerdo, un procedimiento para que los Clientes Eléctricos residenciales afectados presenten solicitudes y/o reclamos por **daño eléctrico de artefactos de uso residencial**, que sean consecuencia directa de las interrupciones del servicio de suministro eléctrico descritos en el **acápite I** del presente Acuerdo. Solo se compensarán aquellos artefactos que según el uso común sean considerados de uso residencial.

Respecto a los consumidores en cuyos reclamos presentados ante **SERNAC** hayan indicado daños eléctricos en artefactos, deberán ser contactados por **ENEL Colina S.A.** para la presentación de los requisitos descritos en el **acápite V, letra C** del presente acuerdo.

Todo ello, con ocasión de las interrupciones del suministro del servicio eléctrico, iniciadas entre las **21:30 horas del 1° de agosto y las 23:59 horas del 3 de agosto del año 2024**, y cuyos requisitos se detallan en el **acápite V letra C** del presente instrumento.

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC, beneficia a un universo total de **24.812 (veinticuatro mil ochocientos doce pesos) Clientes Eléctricos residenciales**, y considera un monto total voluntario, único, total y máximo en pesos de **\$759.950.698.- (setecientos cincuenta millones novecientos cincuenta mil seiscientos noventa y ocho pesos)**. Dichos resultados se obtienen de los siguientes conceptos:

⁴ En caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo por el mismo concepto, se compensará por una sola vez. Si el reclamo comprende alimentos y medicamento, congelado o refrigerado, se pagará un sólo concepto por el monto único informado.



Concepto de la Compensación	Universo de Clientes Eléctricos	Monto Total de las Compensaciones
Compensación por Acuerdo de PVC	24.812	\$734.728.376
Compensación por Daños de Artefactos Eléctricos de Uso Domiciliario	Será determinado y verificado por informe de auditoría externa.	Será determinado y verificado por informe de auditoría externa.
Compensación a los consumidores que reclamaron a SERNAC por pérdida de alimentos, medicamentos y otros refrigerados o congelados similares, que permanecieron sin suministro eléctrico, por 36 o más horas continuas	1.240	\$22.320.000
Costo de Reclamo SERNAC	1.492	\$2.902.322
TOTAL	24.812	\$759.950.698

Se hace presente que todos los montos relativos a compensaciones, indemnizaciones y restituciones, y el universo (cantidad) de Clientes Eléctricos mencionados en el presente instrumento, han sido determinados conforme a la información suministrada por **Enel Colina S.A.** durante el desarrollo de este PVC.

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

Asimismo, se deja constancia que los montos incluidos en este Acuerdo no son ni podrán ser interpretados como el pago de compensaciones por concepto de daño moral.

IV. La solución es proporcional a los efectos causados, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.

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 PVC en referencia, las medidas de cese de conducta descritas en el **acápite II** del presente instrumento, el monto de las compensaciones, indemnizaciones y restituciones que, para esta sede administrativa se han estimado procedentes



en favor de los consumidores, las cuales, por su parte, consideran diversos tramos de tiempo afectos a las interrupciones del servicio de suministro eléctrico de **Enel Colina S.A.**, y los daños por otros conceptos y el procedimiento respectivo para reclamar daños adicionales, el mecanismo dispuesto para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades que comprende el Acuerdo en referencia, resultan ser proporcionales y adecuadas para el logro de los objetivos propuestos por aquel.

A mayor abundamiento, es posible sostener que los términos del Acuerdo contenidos en el presente instrumento cumplen, en la especie, con los principios establecidos en el inciso primero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

Así, el modelo compensatorio, indemnizatorio y restitutorio, dispuesto particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos como también, para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se realizarán las compensaciones, indemnizaciones y restituciones.

En consecuencia, la solución que consta en el presente instrumento se encuentra basada en elementos objetivos, por cuanto, en su determinación, se cumplen con estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para esta sede administrativa.

Se deja constancia que, durante la tramitación de este PVC, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece: *"Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L".*

En efecto, la propuesta de **Enel Colina S.A.** fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias, fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los clientes eléctricos afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final de los términos del presente Acuerdo.

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden única y exclusivamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del mismo.



V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual Enel Colina S.A. efectuará las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los Clientes Eléctricos residenciales 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 Colina S.A. implementará un proceso de información, que estará dirigido a los Clientes Eléctricos residenciales definidos en conformidad a lo señalado en los **acápites I y III** del presente instrumento.

En el marco del referido proceso de información, **Enel Colina S.A.** compromete las siguientes actividades:

1.- Estado de cuenta o boleta de consumo/servicio. **Enel Colina S.A.**, para efectos de informar a los clientes eléctricos respecto de los aspectos compensatorios, indemnizatorios y restitutorios descritos en las **letras B, C, D y E del acápite III**, este último literal en relación con el **acápite V letra C**, procederá a comunicar, a cada uno de ellos, en los respectivos **estados de cuenta o boleta de consumo/servicio que les envíe**, el monto al que tendrán derecho a percibir, en conformidad al PVC en referencia, de acuerdo a un texto o glosa que se determinará previamente y en conjunto con **SERNAC** y según la factibilidad técnica que permitan las boletas de consumo, según las instrucciones que haya impartido o pueda impartir la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en relación con el contenido de las boletas de consumo.

2.- Comunicación por correo electrónico. En aquellos casos en que **Enel Colina S.A.** cuente con el correo electrónico de los Clientes Eléctricos beneficiarios del presente Acuerdo, previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el mismo, enviará a cada Cliente Eléctrico beneficiado un correo electrónico informativo, explicando la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, remitido a la dirección email que **Enel Colina S.A.** 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 Colina S.A.** informará a los Clientes Eléctricos beneficiados por el Acuerdo, el contenido, detalles y alcance de la solución convenida, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, a través de avisos publicados en: **a)** los módulos de información a clientes; **b)** la página web de **ENEL** (www.enel.cl), y; **c)** redes sociales de **Enel Colina S.A.** (X y Facebook). Dichas comunicaciones generales



y sus respectivos formatos serán acordadas en conjunto con el **SERNAC**, en forma previa a su difusión.

B. De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo.

Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en la **letra A** precedente serán enviadas al **SERNAC**, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del **SERNAC**.

Las comunicaciones de las partes no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento, y con lo que se ha definido en el mismo.

C. Del procedimiento para reclamar daños eléctricos en artefactos.

Se establece y conviene el siguiente procedimiento con el propósito que los clientes eléctricos, que reúnan los requisitos descritos en la **letra A del acápite III** del presente Acuerdo, presenten solicitudes y/o reclamos ante **Enel Colina S.A.** por daños eléctrico en artefactos de uso residencial conforme a lo que se describe en la **letra E del acápite III** del presente instrumento, a saber:

Cientes Eléctricos que, en el plazo descrito en el **acápito VII**, presenten solicitudes y/o reclamos ante **Enel Colina S.A.** por daños eléctricos de artefactos eléctricos de uso residencial como consecuencia directa de las interrupciones del servicio de suministro eléctrico en referencia. En estos casos, **Enel Colina S.A.** asumirá la reparación del artefacto de que se trate y, para el caso que no sea ésta técnicamente posible o económicamente inviable, se realizará la restitución de su valor de reposición en dinero por uno igual o -de no existir- por el valor de uno equivalente. Los requisitos para la reparación o restitución del artefacto denunciado son:

- (i)** Que el consumidor presente una solicitud y/o reclamo ante **Enel Colina S.A.** por daños en el artefacto eléctrico dentro del plazo descrito en el **acápito VII** de este Acuerdo; y
- (ii)** Que el artefacto denunciado y/o reclamado exista al momento del reclamo; y
- (iii)** Que el artefacto denunciado y/o reclamado presente daño eléctrico; y
- (iv)** Que el punto de suministro del cliente eléctrico de que se trate registre una incidencia eléctrica proveniente desde la red de distribución, que se haya iniciado entre las **21:30 horas del jueves 1° de agosto de 2024 y las 23:59 horas del sábado 3 de agosto de 2024**; y
- (v)** Que la instalación eléctrica interior del cliente eléctrico de que se trate se encuentre debidamente regularizada y con las protecciones que establece la normativa.



Para tales efectos, **Enel Colina S.A.** pondrá a disposición de los clientes eléctricos en su **página web y en sus oficinas de atención de público presencial**, en lugares visibles, los formularios y procedimientos para la recepción de sus solicitudes y reclamos, y las indicaciones referidas a los antecedentes que deberá acompañar el consumidor al efecto.

D. Mecanismos de pago:

La implementación y pago de todas las compensaciones, indemnizaciones y/o restituciones comprometidas en las **letras B, C, D y E del acápite III**, este último literal en relación con el **acápite V letra C**, del presente instrumento, se realizará mediante abonos automáticos y directos en los respectivos estados de cuentas mensuales de suministro de energía eléctrica de los clientes eléctricos beneficiados, para su posterior y total consumo, sin límite de tiempo. Dicho mecanismo de implementación no supone costos de transacción ni impone costos ni cargos adicionales a dichos clientes.

VI. Cómputo de los plazos del Acuerdo.

Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo serán de **días corridos o de meses**, en su caso, y comenzarán a computarse, transcurridos **31 días corridos**, contados desde la última publicación del extracto de la resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional.

En todo caso, si el día en que ha de 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



Comunicación General descrita en el acápite V letra A N° 3	15 días	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo
Comunicación por correo electrónico descrita en el acápite V letra A N° 2	15 días	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo
Comunicación por estado de cuenta descrita en el acápite V letra A 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 restitutorios descritos en la letra B del acápite III.	2 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo
Abono de compensación por concepto de costo de reclamo, descrito en la letra C del acápite III	2 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo
Abono de los montos compensatorios, indemnizatorios y restitutorios descritos en la letra D del acápite III.	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 por daño eléctrico de artefactos	15 días	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo
Disponibilizar el procedimiento solicitudes y/o reclamos por daño eléctrico de artefactos	20 días	Contados desde el cumplimiento del plazo dispuesto para las comunicaciones descritas en el acápite V, letra A N° 2 y 3



Revisión de los formularios y del cumplimiento de los requisitos del procedimiento por daño eléctrico de artefactos	3 meses	Contados desde el cumplimiento del plazo dispuestos en el ítem anterior
Plazo de Enel Colina S.A. para comunicar a los clientes eléctricos el resultado del procedimiento por daño eléctrico de artefactos	30 días	Contados desde el cumplimiento del plazo dispuestos en el ítem anterior
Abono de las compensaciones, indemnizaciones y/o restituciones a los clientes eléctricos que acrediten lo pertinente por daño eléctrico de artefactos	30 días	Contados desde el cumplimiento del plazo dispuestos en el ítem anterior
Plazo de implementación integral del pago de las compensaciones contempladas en el presente 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 Colina S.A.** la base de reclamos para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo a los clientes eléctricos beneficiados por aquella, desde el hito descrito en el **acápito VI**. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que, a su respecto, también podrá realizar el proveedor al **SERNAC**, para efectos de la implementación del pago de la referida compensación.

3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo:

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 dos 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 o bien, contados desde el plazo que podrá indicar el SERNAC conjuntamente o luego de dicha oportunidad.
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 **acápito VII** del presente Acuerdo.

Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indica, el proveedor deberá coordinar **previa y oportunamente** con el Departamento de Investigación Económica del **SERNAC** y la empresa auditora, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes.

A.1. Informe de Auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo.

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 **acápito 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 **acápito 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 las letras **B, C, D y E del acápito III**, este último literal en relación con el **acápito 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 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 las compensaciones, indemnizaciones y restituciones del Acuerdo y monto total de las compensaciones, restituciones y/o indemnizaciones pagadas según lo establecido en el Acuerdo.
- d) Monto de las compensaciones, indemnizaciones y restituciones 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 de si fue reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor. Adicionalmente, el número de clientes eléctricos beneficiarios del costo del reclamo que a su vez fueron beneficiarios de las otras compensaciones, indemnizaciones y restituciones establecidas en el Acuerdo.
- f) Montos no pagados por concepto de la compensaciones, indemnizaciones y restituciones 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 **acápito V** del presente Acuerdo.
- h) Dar cuenta del proceso de determinación del universo de consumidores, de los montos pagados a los consumidores beneficiados, dispuesto en la **letra D del acápito V** del presente instrumento.
- i) Dar cuenta del proceso de implementación para del procedimiento dispuesto en la **letra E del acápito V** del presente instrumento, relativo a las solicitudes y/o reclamos por daño eléctrico de artefactos. Indicar el número de clientes eléctricos que postularon, la revisión de antecedentes y montos finales distribuidos para este universo de consumidores.
- j) 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 las **letras B, C, D y E del acápito III**, este último literal en relación con el **acápito V letra C**, 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 encuentrasen 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. En todo caso, la reducción proporcional del monto voluntario originado por aquellos que hagan uso de su derecho de reserva referido en el **acápito XIII**, no serán consideradas para estos efectos como Remanente.

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 las **letras B, C, D y E del acápito III**, este último literal en relación con el **acápito 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 las **letras B, C, D y E del acápito III**, este último literal en relación con el **acápito 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:
 - 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 beneficiados 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.



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 Colina S.A.** "no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción". Este Acuerdo no constituye ni puede ser interpretado como un reconocimiento de responsabilidad de ningún tipo por parte de **Enel Colina S.A.** por los eventos que dieron inicio a este PVC.

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 1º, 2º y 3º 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 4º 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 Colina S.A.**, 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 1º 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 Colina S.A.** 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 **acápito 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 las **letras B, D y E del acápito III**, este último literal en relación con el **acápito V letra C** 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 la **letra C del acápito III** 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. En todo caso, la reserva de acciones supondrá necesariamente la reducción proporcional del monto voluntario, único y total que será pagado por **Enel Colina S.A.** según lo que dispone este Acuerdo.

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 se dispongan a realizar respecto del presente Acuerdo y de la resolución que lo contiene, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, y/o iconografía del **SERNAC** ni tampoco de **Enel Colina S.A.**, sin previo aviso a la otra parte. A mayor abundamiento, el presente Acuerdo y la resolución que lo contiene, podrán ser utilizados única y exclusivamente, para sus propios fines.

Las partes se comprometen a realizar una comunicación positiva de este acuerdo, sin referencia alguna a procesos externos al mismo, con estricta sujeción al Principio de Buena Fe.

XVI. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC** remitirá a **Enel Colina S.A.** 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 por concepto de "costo del reclamo" y otros daños adicionales, que se incluyen en 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 Colina S.A.**, a través del Portal del proveedor.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **Enel Colina S.A.** 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 Colina S.A.** 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 Colina S.A.**, 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 Colina S.A.** 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.

XIX. De los Anexos

Se deja constancia que, para efectos de disponer de información completa sobre el presente Acuerdo, se incluye en el mismo, en cuanto Anexos, la propuesta de compensación que fuera presentada por **Enel Colina S.A.** durante la tramitación del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, el 29 de enero de 2025, la que constituyó un insumo para alcanzar este Acuerdo y da cuenta de diversos antecedentes proporcionados por la empresa para la formulación de cada una de dichas propuestas. Con todo, se hace presente que dicha inclusión no implica ni puede significar, en caso alguno, que el **SERNAC** manifieste su conformidad con el contenido de tales propuestas ni con la expresiones y juicios que en ellas se realizan.

RESUELVO:

1° DÉJESE SIN EFECTO la medida provisional decretada en virtud del **resuelvo 1°** de la **Resolución Exenta N° 99 de fecha 11 de febrero del 2025.**

2° 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.

3° DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 464 de fecha 6 de agosto de 2024.**

4° 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 1° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

5° 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.

6° 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.

7° 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.

8° 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.

9° TÉNGASE PRESENTE, que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N°19.496.

10° 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.

11° TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

12° TÉNGASE PRESENTE, que se tendrá como documento anexo del presente acto administrativo, la presentación de **Enel Colina S.A.** de fecha 29 de enero de 2025, en los términos descritos en el **acápite XIX del considerando 9°** del presente Acuerdo.

13° 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

MLB/ivt

Distribución: (notificación por correo electrónico)

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

