

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO ALCANZADO ENTRE EL SERNAC Y COMPAÑÍA ELÉCTRICA DEL LITORAL S.A. EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO, CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, Rol N° V-253-2025 del 22° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia del 27 de octubre de 2025, se aprobó el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) y la Compañía Eléctrica del Litoral S.A. (“LITORAL”), contenido en la Resolución Exenta N° 4 del 12 de febrero de 2025, en el marco del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores, aperturado por medio de la Resolución Exenta N° 1 del 31 de diciembre de 2024, ambas de la Dirección Regional de Valparaíso del SERNAC; por haber cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496. En consecuencia, el presente acuerdo tiene efecto *erga omnes*. En tal sentido, a continuación se presenta un extracto del acuerdo: **I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo.** El presente Acuerdo, en adelante “Acuerdo”, beneficiará a un universo referencial de 8.203 clientes eléctricos residenciales pertenecientes todos a la comuna sobre la cual, LITORAL, tiene la concesión del suministro de servicio eléctrico en el segmento distribución, y que: a) se vieron afectados por las interrupciones del referido servicio, por el evento climático iniciados los días 1° y 2 de agosto del año 2024, y; b) cumplen los requisitos copulativos tratados en el **acápito III** del presente instrumento. Adicionalmente, en el Acuerdo se contemplan los compromisos de LITORAL relacionados con las medidas de cese de conducta las que se describen en el **acápito 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.** Para los efectos señalados de este acápito, 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 LITORAL, a la fecha se encuentra restablecido. Adicionalmente, se hace presente que, de acuerdo a lo declarado por LITORAL, con la finalidad de contribuir a mitigar la ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC en referencia, se compromete a implementar, las siguientes medidas de cese de conducta: 1. Gestión con Municipalidades para fomentar el manejo responsable de vegetación que se encuentra en bien nacional de uso público, como también con propietarios de arbolado que se encuentran en terrenos particulares, los que interfieren en la infraestructura eléctrica. LITORAL, en cumplimiento a la normativa sectorial, periódicamente declara y carga en las plataformas de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en adelante también e indistintamente SEC los planes de mantenimiento (que incluyen el manejo de vegetación), para las temporadas de verano e invierno. Dichos planes son monitoreados y fiscalizados por la SEC. Asimismo, dentro de las actividades de los planes asociados al manejo de la vegetación se incluye la gestión informativa, acciones de coordinación y colaboración con los municipios, en su calidad de administradores y responsables de los bienes nacionales de uso público existentes dentro del territorio de cada comuna. Para ello se mantiene una gestión permanente que se traduce en envíos de correspondencia, acciones de coordinación asociadas al arbolado urbano, reuniones, etc. Con respecto a los propietarios particulares de los predios afectados por las franjas de servidumbre y seguridad eléctrica existe una gestión permanente de información respecto de los derechos y deberes asociados a la franja de seguridad y sobre las medidas que debe adoptar el propietario para evitar el riesgo a la seguridad y continuidad del suministro eléctrico. Estas gestiones se hacen mediante campañas masivas de información, folletos informativos adjuntos al despacho a las boletas mensuales, además de gestiones específicas con propietarios ante situaciones de riesgo. Adicionalmente, en forma anual, se protocoliza el conjunto de las evidencias de la gestión realizada. 2. Redifusión del Manual de Arbolado Urbano a distintos entes que intervienen. Esta redifusión se realiza a través de correspondencia formal, tales como cartas, correos electrónicos y también actividades de difusión, tales como reuniones, encuentros, etc. 3. Mantener campañas preventivas que son difundidas a través de medios de comunicación masiva, tales como radio, periódicos, y redes sociales, para reducir la ocurrencia de cortes de suministro a causa de postes chocados. LITORAL, realiza campañas masivas destinadas a concientizar a la población sobre el riesgo para las personas y para la seguridad y continuidad del suministro eléctrico asociados a los eventos de postes chocados. 4. Actualización del Plan de Contingencia Corporativo. El Plan de Contingencia

Corporativo, conforme a las exigencias normativas, ha sido diseñado en base a la Norma ISO 22.301 de continuidad del negocio y, conforme a ese estándar, existe un seguimiento y monitoreo permanente, que se traduce en la certificación periódica por Auditores externos y sobre la base de las cuales se levantan las actualizaciones y mejoras correspondientes. 5. Entrega de información oportuna y directa a Autoridades, respecto a la reposición de suministro. En condición de contingencia, **LITORAL**, cumple con el reporte permanente y oportuno asociado a la condición del sistema eléctrico y la evolución de la reposición del suministro. Esto se hace con la periodicidad y a través del conducto que determina la SEC, generalmente a través de correo electrónico y también en las plataformas dispuestas por la SEC. Asimismo, **LITORAL**, participa en las instancias de coordinación establecidas por las Autoridades administrativas y de gestión de emergencias (Delegado Presidencial, SENAPRED, CONAF, SEC, SEREMI, Bomberos, Municipios, etc. 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 que se implementarán de conformidad a lo establecido en este acápite. **III. De las compensaciones, indemnizaciones y restituciones respectivas por cada uno de los clientes eléctricos afectados. Determinación de los Grupos de clientes eléctricos del presente Acuerdo y las compensaciones, indemnizaciones y restituciones del Acuerdo.** Se hace presente que los Grupos que integran el universo de clientes eléctricos beneficiados por el presente Acuerdo y los montos asociados a las compensaciones, indemnizaciones y restituciones relativas al mismo, se han establecido en consideración a las horas de suspensión del servicio eléctrico. **A. De los Grupos de clientes eléctricos beneficiarios por el Acuerdo: LITORAL**, se compromete a otorgar por el presente Acuerdo una bonificación voluntaria y extraordinaria, de manera adicional, 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 **julio de 2024**. - Haber sufrido interrupción del servicio de suministro eléctrico, en el segmento distribución, por el evento climático de los días **1º y 2 de agosto del año 2024**. **B. Montos de las compensaciones para los Grupos de clientes eléctricos beneficiarios. LITORAL**, se compromete a compensar, indemnizar y restituir por el presente Acuerdo, de manera adicional a las compensaciones ya pagadas en virtud del artículo 16 B de la Ley N° 18.410 y, a los montos que de manera voluntaria pagó, si es que corresponde una diferencia entre el acuerdo y lo ya pagado (Se deja constancia que **LITORAL**, declara haber compensado y restituido de manera automática con cargo a la facturación mensual de cada consumidor afectado en los términos del presente acuerdo, y según lo dispone el artículo 16 B de la Ley N°18.410, y además de los montos que voluntariamente pagó, la suma total de \$44.811.130 (cuarenta y cuatro millones ochocientos once mil ciento treinta pesos). El monto precedentemente indicado, corresponde a sumas que fueron abonadas a los consumidores en las facturaciones mensuales correspondientes a los meses de agosto a septiembre de 2024. El total de clientes eléctricos receptores de compensaciones por aplicación del artículo 16 B de la Ley N°18.410, ascienden a 7.818 (siete mil ochocientos dieciocho), con cargo a la facturación mensual de cada consumidor afectado. A continuación, los montos totales que considera en presente Acuerdo, que incluye los montos ya pagados:

Tiempo de interrupción [horas]	Monto Total Promedio por cliente eléctrico	Número de clientes eléctricos beneficiados con el PVC (referencial)	Monto total (referencial)
4 < T	\$1.119	1.529	\$1.711.020
4 ≤ T < 12	\$2.621	518	\$1.357.463
12 ≤ T < 24	\$5.988	1.255	\$7.514.658
24 ≤ T < 36	\$11.031	1.510	\$16.656.353
36 ≤ T < 48	\$17.081	886	\$15.133.392

48 ≤ T < 72	\$27.883	1.632	\$45.505.196
72 ≤ T < 96	\$23.246	327	\$7.601.302
96 ≤ T <120	\$42.813	249	\$10.660.336
120 ≤T<144	\$34.259	297	\$10.175.021
Total	\$14.180	8.203	\$116.314.741

Así las cosas, el presente Acuerdo beneficia a un total de **8.203 (Ocho mil doscientos tres)** clientes eléctricos y, considera un monto de bonificación total de **\$116.314.741 (ciento dieciséis millones trescientos catorce mil setecientos cuarenta y un pesos)**. **C. Costo del reclamo.** **LITORAL**, 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 **01 de agosto de 2024 y, el día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor** ((...)día 11 de agosto de 2025), trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496 (En caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo, se compensará por este concepto sólo por un reclamo, considerando para tales efectos el canal correspondiente al monto más alto), y que se encuentre incluido en los grupos que describen en la **letra A** de este acápite. Se deja constancia que las compensaciones descritas en la **letra B** del presente **acápite**, son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo, y se pagarán conjuntamente, si ésta fuere procedente. El monto que corresponderá a los clientes eléctricos por el concepto de costo de reclamo, dependerá del canal a través del cual éste se realizó ante el **SERNAC** y su valor se determinará de conformidad a la Unidad Tributaria Mensual, en adelante también “UTM”. En tal sentido, lo que sigue: - **0,17 UTM**: para reclamos realizados 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. Así las cosas, por este concepto, el presente Acuerdo, beneficiará a un total de 75 consumidores que reclamaron ante SERNAC. Por este concepto, se considera un monto de compensaciones total ascendente a la suma de **\$275.828** pesos (doscientos setenta y cinco mil ochocientos veintiocho pesos), montos que serán abonados o pagados, según corresponda, por medio de los mecanismos plazos señalados en los acápites V letra C y VII, respectivamente, ambos del presente instrumento. Se deja constancia, que El universo y monto indicado en este acápite, será verificado a través del informe de auditoría externa que trata el **acápite VIII** del presente Acuerdo. **D. De los procedimientos para reclamar otros daños.** **LITORAL**, declara que a partir de los hechos que motivaron el inicio del presente PVC, mantuvo y mantiene disponible, **en su página web y, en las oficinas de atención de público presencial**, información pública sobre los procedimientos de reclamo por daños o pérdidas por corte de suministro, sea por artefactos eléctricos o por pérdida de alimentos y medicamentos refrigerados, con el propósito que los consumidores formularán sus reclamaciones, por estos conceptos. Asimismo, declara haber compensado, indemnizado y restituido por dichos conceptos a un universo de consumidores de **180 (ciento ochenta clientes)**, por la suma total referencial de **\$20.510.546 (veinte millones quinientos diez mil quinientos cuarenta y seis pesos)** (Se deja constancia que LITORAL, declara haber compensado, indemnizado y restituido este monto referencial al universo de consumidores beneficiados y éstos se encuentran incluidos en los montos totales que se informan en la tabla contenida en la letra B del presente acápite). Lo anterior, en cuanto a universo y montos totales compensatorios, indemnizatorios y restitutorios, serán determinados y verificados por el informe de auditoría descrito en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento.* 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: En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario

Colectivo, beneficia a un universo total de **8.203 (ocho mil doscientos tres)** clientes eléctricos y, considera un monto total de **\$116.590.569 (ciento dieciséis millones trescientos catorce mil setecientos cuarenta y un pesos)**. Dichos resultados se obtienen de los siguientes conceptos:

Concepto de la Compensación		Universo de clientes eléctricos	Monto total de las compensaciones
Conceptos acuerdo PVC	Monto total acordado en PVC por compensación de interrupciones	8.203	\$116.314.741
	Costo del reclamo SERNAC	75	\$275.828
TOTAL Acuerdo PVC		8.203	\$116.590.569
Montos pagados por Litoral	Monto total compensatorio, indemnizatorio y restitutorio, conforme el acápite III, letra D	180	20.510.546
Monto Total a descontar del total del acuerdo por los pagos ya realizados por Litoral		7.998	65.321.676

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 **LITORAL** durante el desarrollo de este PVC. En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales compensatorios, indemnizatorios y restitutorios, 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. **IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.** 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 **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, en el segmento distribución de **LITORAL**, de los 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, la determinación de los montos que se pagarán, dispuesto particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconocen e integran elementos objetivos como también, para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se pagarán tales montos. 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 **LITORAL**, fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. Igual tratamiento se realizó respecto de las observaciones que, durante la tramitación del PVC, formularon los consumidores potencialmente afectados. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores 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. **A. Del proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo:** LITORAL, 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, LITORAL compromete las siguientes actividades: **1.- Comunicación en el Estado de cuenta o boleta de consumo/servicio.** LITORAL, para efectos de informar a los clientes eléctricos los aspectos compensatorios, indemnizatorios y restitutorios descritos en las **letras B, C y D del acápite III**, procederá a comunicar a los clientes eléctricos beneficiados en un documento anexo a los **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. **2.- Comunicación por correo electrónico.** En aquellos casos en que LITORAL, tenga registrado en sus sistemas una dirección email y/o correo electrónico de los clientes beneficiarios del presente Acuerdo, previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el mismo, enviará a cada uno de ellos , un correo electrónico informativo, explicando el contenido y alcance de la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación. Dicho correo será despachado por correo privado, con seguimiento y/o trazabilidad. **3.- Comunicación general.** LITORAL, informará a los clientes eléctricos beneficiados por el Acuerdo, el alcance de 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 LITORAL (www.litoral.cl) y; **c)** redes sociales de LITORAL (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. Mecanismos de pago:** La implementación y pago de todas las compensaciones, indemnizaciones y restituciones comprometidas en el **acápite III** 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. El plazo para la realización de las actividades contenidas en este acápite, y la verificación de aquellas, se realizará conforme a lo establecido en los **acápites VII y VIII** de este instrumento. **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 **30 días corridos**, contados desde la última publicación del extracto de la resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional. En todo caso, si el día en que ha de principiar y/o terminar la implementación de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo, el día de inicio y/o término, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente. **VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con el procedimiento 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	6	Contados desde la fecha de comienzo de

descritas en el acápite II	meses	implementación del Acuerdo.
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 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	2 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo.
Plazo total de las actividades descritas en el N° 1 del presente acápite VII	8 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, desde el hito descrito en el acápite VI precedente, remitirá a **LITORAL**, la base de reclamos para los efectos de que dicho proveedor, proceda a aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo en favor de los clientes eléctricos beneficiados por aquella. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que a su respecto, también podrá realizar el proveedor al **SERNAC**, para efectos de la implementación del pago de la referida compensación.

3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo: (véase su contenido en punto 3 del acápite VII).

4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo: (véase su contenido en punto 4 del acápite VII).

VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo.

A. Informes de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo: El informe de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo (A.1) y el informe final del remanente del Acuerdo (A.3) 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. Por su parte, los informes parciales del remanente del Acuerdo (A.2) serán elaborados presentados por el proveedor al **SERNAC**, de conformidad con lo que a continuación se dispone. Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indicará, el proveedor deberá coordinar **previa y oportunamente** con el Departamento de Investigación Económica del **SERNAC** , los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes. Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **acápite VII** del presente Acuerdo.

A.1. Informe de Auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo. (véase su contenido en la letra A.1. del acápite VIII).

A.2. Informes parciales de remanente del Acuerdo. (véase su contenido en la letra A.2. del acápite VIII).

A.3. Informe final de Remanente del Acuerdo. (véase su contenido en la letra A.3. del acápite VIII).

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 **acápite VII** del presente Acuerdo, el comprobante que dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.

IX. Alcance legal de la responsabilidad. Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por **LITORAL** “*no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción*”.

X. 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 beneficiados por el Acuerdo 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 **LITORAL**, 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. **Para todos los efectos legales, téngase presente las demás disposiciones contenidas en el acuerdo.** Para acceder a una copia íntegra de la Resolución Exenta que contiene los términos de este último, visite el siguiente enlace web: https://www.sernac.cl/portal/609/articles-84187_archivo_04.pdf. Para más información acerca del presente Procedimiento Voluntario Colectivo sostenido entre el SERNAC y LITORAL, visite el siguiente enlace web: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-84187.html>. La presente publicación se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Lo que se notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados. El Secretario.



