



REF.: APRUEBA CONVENIOS DE COOPERACION MUTUA ENTRE LAS INSTITUCIONES QUE INDICA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0077

TEMUCO, 26 DE OCTUBRE DE 2015

VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el artículo 33 del D.F.L. Núm. 1/19.653, del año 2000, que Fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistemático de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución N° 100 de 01 de Septiembre de 2015, y la Resolución N° 197 de 18 de Diciembre de 2013, todas del Servicio Nacional del Consumidor.

CONSIDERANDO:

1º Que el Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC, y los Organismos que se indican, suscribieron los Convenios de Cooperación Mutua, que se señalan a continuación:

2º

ORGANISMO	RUT	FECHA	TÍTULO
COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD SOCIEDAD ANONIMA	90.042.000-5	28.06.1996	CONVENIO

3º Que dichos Convenios fueron suscritos de conformidad con las facultades delegadas en los Directores Regionales del SERNAC.

4º La facultad delegada a este Director Regional, en virtud de lo dispuesto en la Resolución N° 197 de fecha 18 de Diciembre de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

APRUÉBANSE los Convenios suscritos entre el Servicio Nacional del Consumidor y las Instituciones señaladas en el Considerando 1º, los que se transcriben a continuación:



**CONVENIO DE OPTIMIZACIÓN EN LA ATENCIÓN DE CLIENTES**

**DIRECCIÓN REGIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
NOVENA REGIÓN.**

**Y**  
**COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD SOCIEDAD ANONIMA**

En Temuco, a veintiuno de junio de dos mil, entre la **DIRECCIÓN REGIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR NOVENA REGIÓN**, en adelante **SERNAC**, representado por su Director Regional, don Rodrigo Alonso Saavedra Palacios, ambos domiciliados en calle Arturo Prat N° 780 oficina 301 de la ciudad de Temuco, y la **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, en adelante **CGE**, representada por su Administrador Zonal, don Pedro Mora Apablaza, ambos domiciliados en calle Manuel Montt N° 669 de esta ciudad, se ha acordado el siguiente Convenio de Optimización en la Atención de Clientes, en razón de las consideraciones y conforme con las estipulaciones que pasan a exponer:

**OBJETIVOS FUNDAMENTALES DE SERNAC Y CGE:** Para CGE constituye un objeto de primera importancia mantener una excelente relación con sus clientes y con los órganos fiscalizadores. De igual forma, para SERNAC es fundamental prestar apoyo al consumidor, garantizando que sus derechos sean respetados. Teniendo en cuenta ambos objetivos comunes, orientados a dar una buena atención a los clientes de CGE, se ha convenido lo siguiente:

**PRIMERO:** La CGE atenderá, a través de su Administrador Zonal, con la mayor prontitud, las consultas y denuncias de tipo informal que los clientes promuevan a través de SERNAC.

Se denominan consultas o denuncias de tipo informal, todas aquellas realizadas por medio de los siguientes canales:

- Personal.
- Telefónico.
- Fax.
- Correo electrónico.

En los casos mencionados en esta cláusula, CGE se compromete a dar respuesta por el mismo medio por el cual fue cursada la consulta, en un periodo no superior a veinticuatro horas.

**SEGUNDO:** No obstante lo mencionado en la cláusula precedente, en aquellos casos en que la consulta sea efectuada formalmente, vale decir en forma

escrita, CGE se compromete a dar respuesta a través del mismo medio, en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados desde que la consulta sea recepcionada por personal de la Empresa en sus oficinas.

**TERCERO:** Todos aquellos casos en que la respuesta de CGE no conformare al cliente serán resueltos por una Comisión integrada por el Director Regional del SERNAC Novena Región y el Administrador Zonal de CGE.

Las partes podrán designar un subrogante para el caso de ausencia o imposibilidad del representante titular, conservando la facultad de reemplazarlo.

**CUARTO:** La comisión conocerá de los siguientes casos:

- a) Los reclamos que, luego de presentados a CGE, no obtengan de la Empresa una solución satisfactoria para el cliente.
- b) Aquellos reclamos que se presenten a través del SERNAC y que no hayan obtenido respuesta escrita de parte de CGE, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la toma de conocimiento por la Empresa.  
Para los efectos de esta cláusula, se entenderá por respuesta formal aquella que indique las acciones y procedimientos adoptados por la Empresa para atender la situación planteada por el cliente.
- c) Los que CGE o el SERNAC envíen a la Comisión para su resolución.
- d) Los casos que alguna de las partes o un tercero le remita para su resolución, siempre que hayan cumplido con los requisitos señalados en las letras a) o b) de la presente cláusula.

**QUINTO:** De no producirse acuerdo al interior de la Comisión designada, CGE se obliga a dar cumplimiento a la proposición de solución que le haga llegar la Dirección Regional del SERNAC, a menos que exista imposibilidad de carácter técnico o jurídico para llevar a la práctica esa proposición.

El cumplimiento de lo propuesto por el SERNAC como solución al conflicto o el pronunciamiento de CGE respecto de la eventual imposibilidad técnica o jurídica para ejecutar la proposición, deberá efectuarse en el plazo máximo de diez días, contados desde que la propuesta en cuestión haya sido recepcionada por personal de la Empresa en sus oficinas.

**SEXTO:** Los integrantes de la Comisión fijarán la periodicidad y lugar de sus reuniones, debiendo sesionar a lo menos una vez cada tres meses. Podrán reunirse extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran.

La Comisión resolverá los casos que se le presenten en un plazo no superior a quince días hábiles, conforme con el siguiente procedimiento:

- a) Dentro de los diez primeros días hábiles, el representante de CGE recabará de la Empresa todos los antecedentes existentes sobre la

materia del reclamo o consulta, incluyendo el reclamo del recurrente y los antecedentes que se hayan adjuntado al mismo. Igualmente, deberá acompañar la proposición de solución que haya elaborado CGE, si la hubiera.

- b) En aquellos casos en que la Comisión tome conocimiento de un asunto a petición de una parte distinta a CGE, deberá requerirse informe a la Empresa antes de resolverlo. La Empresa tendrá un plazo de diez días hábiles para entregar la información solicitada. Vencido este plazo sin que CGE presente dicho informe, la Comisión resolverá el asunto sin más trámite.
- c) Los acuerdos y resoluciones de la Comisión se adoptarán por consenso de los integrantes.
- d) La Comisión notificará sus acuerdos a la Administración Zonal de CGE, la que gestionará el cumplimiento de lo resuelto.
- e) En los casos en que el reclamo fuere rechazado, la Comisión informará detalladamente al interesado las razones que motivaron dicha resolución.
- f) En aquellos casos no contemplados en este anexo, la Comisión fijará los procedimientos que estime convenientes.

**SÉPTIMO:** En los casos en que la Comisión resuelva que no existe una solución dentro del marco de su competencia, o bien según CGE, haya imposibilidad de carácter técnico o jurídico para ejecutar el acuerdo de la Comisión, ésta pondrá los antecedentes en conocimiento del SERNAC, quien entregará una pronta respuesta al peticionario.

**OCTAVO:** Los acuerdos de la comisión deberán considerar, además de la legislación aplicable, las realidades técnicas y económicas que afecten al asunto materia del reclamo.

Las resoluciones de la Comisión no constituirán precedentes para la solución de otros asuntos, conservando siempre ésta, la mayor libertad para resolver las materias que se lleven a su conocimiento.

**NOVENO:** Las partes acuerdan impulsar conjuntamente las acciones de educación e información a los clientes, usuarios o consumidores finales de electricidad y al público en general, que estimen convenientes. Para ello el SERNAC pone a disposición de la Empresa, en la medida de lo posible y sin que ello signifique costo adicional alguno, su revista "Consumo y Calidad de Vida", en la que se podrá informar periódicamente sobre los avances que se produzcan en la solución de algunos problemas presentados por los clientes y otras materias que se estimen de interés. Asimismo, CGE proporcionará a

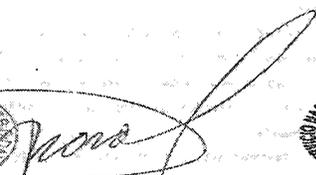
SERNAC toda la información que se estime necesaria para evaluar las consultas y reclamos de los clientes.

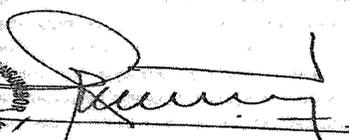
**DÉCIMO:** Sin perjuicio de lo acordado en el presente convenio, tanto CGE como sus clientes conservarán siempre el derecho de ejercer las acciones que les reconozca la legislación vigente y ante las autoridades u órganos que correspondan.

Igualmente, CGE y SERNAC darán cumplimiento a las normas legales y reglamentarias que rigen, especialmente en lo que respecta a las infracciones que se constaten, aún cuando el problema específico del cliente o consumidor quedare resuelto consensualmente.

**DÉCIMO PRIMERO:** La personería de don Pedro Mora Apablaza para representar a CGE consta de escritura pública de fecha 01 de agosto de 1996, otorgada en la Notaría de Santiago de Don Rubén Galecio Gómez.

**DÉCIMO SEGUNDO:** El presente convenio se firma en seis ejemplares, quedando tres poder de CGE y tres en poder de SERNAC, haciendo cada una de ellas plena fe respecto de su contenido y estipulaciones.

  
  
**Pedro Mora Apablaza**  
Administrador Zonal  
Compañía General de  
Electricidad S.A.

  
  
**Rodrigo Saavedra Palacios**  
Director Regional  
Servicio Nacional del Consumidor  
Novena Región

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL**

  
**ARTURO ARAYA RODRIGUEZ**  
DIRECTOR/A REGIONAL  
REGIÓN DE LA ARAUCANÍA  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

AEAR/cop

**DISTRIBUCIÓN:**

Gabinete

División Jurídica

Abogado Encargado de Transparencia Activa

Depto. de Gestión Territorial y Canales

Dirección Regional de la Araucanía

Oficina de Partes