

## **EXTRACTO**



**RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO Ó VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.**

En procedimiento no contencioso canalizado "Servicio Nacional del Consumidor", ROL V-2642-2024 del 2º Juzgado de Santiago, por sentencia del 4 de marzo de 2025, se aprobó el acuerdo contenido en la Resolución Exenta N° 676 del 29 de octubre de 2024 ("Acuerdo"), dictada por el Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC"), alcanzando entre sus últimos y más relevantes artículos lo siguiente: "Artículo 1º. En la medida que lo establece la Procedencia Colectiva, el Defensor de los Consumidores (PVC) aprobado por acuerdo de Resolución Exenta N° 273 del 10 de mayo de 2024; en tanto cumple con los requisitos legales, produciendo en consecuencia, efecto erga omnes. A continuación, se dejá conocido de los términos extractados del Acuerdo: I. **Consumidores comprendidos en el Acuerdo.** El presente acuerdo, en adelante "el acuerdo", comprende a los consumidores de servicios eléctricos y/o servicios de telecomunicaciones perecerianos nodos a 33 comunas de la Región Metropolitana, sobre la cual ENEL tiene la concesión del suministro de servicio eléctrico en el segmento distribución, y que: a) se vieran afectados por las interrupciones del referido servicio iniciadas entre el 7 y el 10 de mayo del año en curso, y b) cumplen los requisitos cualitativos trazados en el acápite III del presente instrumento. Adicionalmente, se contempla que los compromisos de ENEL se extiendan con las medidas de protección contenidas en el artículo 54 H del presente Acuerdo. En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 34 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 caso de la conducta.** Para los efectos señalados de este acápite, se hace presente que respecto de la conducta de la Procedencia Colectiva, se ha establecido que el ministro de Energía y Minas Colección en referencia es un hecho menor y público que el ministrante de electricidad distribuido por ENEL, a la fecha se encuentra rebatiblecido. Adicionalmente, se hace presente que, de acuerdo a lo declarado por ENEL, con la finalidad de contribuir a mitigar la ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC en referencia, se han implementado durante el periodo comprendido entre el 10 de mayo y el 10 de junio de 2024, I. En relación a las **informaciones a clientes**: Se ha realizado una mejora en el rendimiento del mapa interactivo de cortes en linea en la sección de Emergencias del sitio web de ENEL, donde se publican las incidencias activas en la red de distribución y su tiempo estimado de normalización (TEN), de manera que aparezcan desde 15 minutos de conocidas, y se mantengan viables y actualizadas hasta su normalización. Adicionalmente, en períodos de contingencia se agrega una ventana

**en emergencia:** en la página web de la empresa se presentan las estrategias empleadas para reparar emergencias y un acceso directo al mapa de cortes en linea.

**2. En relación a cuadras en terreno:** Se aumentó en un 20% la capacidad operativa en terreno de las cuadras propias para la atención de emergencias. **3. En relación a la poda:** Se aumentaron los recursos especializados para las actividades de poda durante el año 2023. **4. En relación a la construcción de redes:** Se ha destinado un plan específico para la poda de más de 25 mil árboles en las comunas de mayor afectación. Adicionalmente, y en el mismo marco de lo tratado en este acápite, ENEL se compromete a implementar, con la finalidad de contribuir a mitigar la ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC en referido año, una medida de contingencia. A saber: **En relación a la información de tiempo estimado de normalización (TEN) de incendios:** Se desarrollará un algoritmo que permita mejorar la calidad de la información contenida. A saber: **En relación a la información de tiempo estimado de normalización (TEN) de incendios:** Se informará en la 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 atenderla. **Plazo de implementación:** 31 de marzo de 2024. **5. En relación a la preventión de posibles chocados:** Se realizarán en forma digitalizada y en el sitio web de la propia empresa, la campaña específica para promover la conducción responsable en todo tipo de condiciones climáticas y en festividades. La campaña consiste en habilitar contenido en el sitio web de la empresa, publicaciones en la red social X y envío de correos electrónicos a los clientes. **Plazo de implementación:** 28 de febrero de 2024. **6. En relación a cuadras en terreno:** Para las cuadras existentes se elaborará un plan de flexibilidad de atención que permita que en cada caso se aplique la mejor estrategia de respuesta, considerando las condiciones climáticas adversas y en festividades. La campaña consiste en habilitar equipos de terreno que atiendan 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 herramientas personales que permitan complementarlos para dedicarse a la labor. **Plazo de implementación:** 31 de marzo de 2024. **7. Las avocadas de compensaciones:** Las avocadas de compensaciones comprendidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acáptitos VII y VIII** del presente instrumento. Lo anterior, considerada, adicionalmente, la integración de los verificadores de cumplimiento relativos a las medidas de efecto de conducción implementadas durante la ejecución del Procedimiento Colectivo de Verificación, así como las que se implementarán en el futuro, en el acuerdo establecido en **capítulo 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 presente acuerdo y sus respectivas características y condiciones, así como las compensaciones, indemnizaciones y restituciones relativos al mismo, se han establecido en consideración a las horas de suspensión del servicio eléctrico. **A. De los Grupos de clientes eléctricos beneficiarios por el Acuerdo:** A.1 ENEL se compromete a otorgar por el presente Acuerdo una bonificación voluntaria y extraordinaria, de manera adicional a las compensaciones ya pagadas al virtud del artículo 16 B de la Ley N° 18.410, a todos aquellos clientes eléctricos que cumplan con los siguientes requisitos establecidos en el segmento de **1.1.1** y en la zona de concesión, que cumplen los siguientes requisitos contemplados. Ser cliente remunerado en la zona de concesión, es decir, aquellos que tienen boleta, como documento de cobro, al mes anterior del hecho materia del PVC, esto es, en el mes de abril de 2024. - Huber sufrido interrupción del servicio de suministro eléctrico en el segmento distribución, que haya sido iniciado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023. Que el tiempo de interrupción sea menor a 10 horas. (i) Que el tiempo de interrupción del suministro eléctrico ocurrido durante el evento haya superado 9 horas, continuas o discontinuas; o (ii) Que el tiempo de interrupción del suministro eléctrico ocurrido durante el evento haya sido de entre 4 y 9 horas, y que sumado éste al total de tiempos de interrupciones de suministro acumuladas del cliente de que se trate entre junio y diciembre de 2023 sea menor a 10 horas. Sin perjuicio de lo anterior, se establece que el SERNAC y ENEL han revisado los plazos mencionados temporales y jurídicos que han expuesto a lo largo de este procedimiento y expresan que, los en pañuelo en las que las respuestas calificativas o interpretaciones han diferido, cada uno de ellos persevera en la propia, sin que el presente Acuerdo pueda entenderse como modificación en sus posiciones. En dichos términos, por el motivo anterior, se establece que el SERNAC y ENEL, en su calidad de SERNAC establecerá un grupo de clientes eléctricos que serán beneficiados por aquellas afecciones por el evento de interrupción del suministro eléctrico al que se refiere la presente resolución, correspondiente a la zona de concesión de ENEL - en el segmento distribución- por el período de hasta 4 horas o de 4 a 9 horas y que, no hubieron superado las 9 horas de interrupción del año móvil anterior. Aclarando que, al 7 y 10 de mayo de 2024. B. Montos de las compensaciones que se establecen en el presente acuerdo, se establece que, lo que se establece en el presente acuerdo, se aplica solo a los Grupos de clientes eléctricos que se establecen en el presente acuerdo. ENEL, en su calidad de SERNAC, considera que las siguientes montos compensatorios adicionales a la contempladas en el artículo 16 B de la Ley N° 18.410, según los siguientes tramos o tiempos de interrupción del servicio eléctrico, incluida la asignación del monto distribuido a criterio del SERNAC al grupo indicado en el párrafo segundo de A.2. (véase tabla contenida en letra B del **acápite III**) Así las cosas, el presente Acuerdo beneficiará a un total de 395.371 (Trescientos

y cinco mil ochocientos setenta y una unidades de compensación por el consumo de combustible y de bonificación por el consumo de gasoil en pesos de \$1.381.760.745 (Miles trescientos noventa y ocho millones setecientos sesenta y siete millones cincuenta y cinco pesos). C. Costo del reclamo ENEL, compensará por este concepto a cada cliente eléctrico que hubiere adquirido tanto el SERNAC o la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en adelante también "SEC", con ocasión de los procedimientos de auditoría externa realizados entre el 1 de febrero y el 20 de mayo de 2024 y que se publicó en la publicación en el sitio web de SERNAC de la presentación de la demanda de reclamo en la etapa de audiencia de acuerdo al artículo 16 B de la Ley del procedimiento (El día previo a la publicación de la propuesta de solicitud que corresponde al día 10 de septiembre de 2024), 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 el concepto sólo por un reclamo, y se pagará conjuntamente el total del concepto correspondiente al momento más alto), y el universo y monto indicado en los grupos que describen en la letra A del presente acápite. Se dedica comprensión que las compensaciones descritas en la letra A del presente acápite, son compatibles con la compensación por costo del reclamo, y se pagarán conjuntamente, si ésta fuere procedente. Lo mismo, aplicará respecto de las indemnizaciones o restituciones que resulten de la aplicación del procedimiento establecido en la letra D siguiente y en el acápite V letra E del presente Acuerdo. D. Compensación por el concepto de costo de reclamo. Los clientes eléctricos que adquirieron los servicios de los dichos proveedores en el periodo comprendido entre el concepto de costo de reclamo, dependerán del canal a través del cual éste se realizará. A saber: - 0,021 UTM: para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center. - 0,015 UTM: para reclamos realizados por canal Web. - 0,17 UTM: para reclamos realizados por canal correo electrónico o SEC o SIEC, en ambos casos, en la medida que sea de la Unidad Reclamante Mensaje o UTM; se considerarán como tales, los correspondientes al mes del año 2024. El universo y monto indicado referente al costo del reclamo SERNAC y SEC estará determinado y verificado a través del informe de auditoría externa que traerá el acápite VIII del presente Acuerdo. D. Apertura de procedimientos para reclamar otros daños. ENEL, se compromete a abrir procedimientos para reclamar otros daños a los clientes eléctricos que adquirieron los servicios VI y VII del presente Acuerdo, procedimientos en favor de los clientes eléctricos afectados para que así puedan reclamar otros daños adicionales que guarden relación con: 1. Daño eléctrico de artefactos. 2. Pérdida de productos refrigerados/congelados (alimento o medicamento) por haberse encontrado su suministro eléctrico por 24 o más horas continuas. 3. Pérdida de ganancias o beneficios económicos directos o indirectos. De acuerdo a lo establecido en el artículo 16 B de la Ley N°18.410. E. Monto de las compensaciones contempladas en la legislación sectorial (artículo 16 B de la Ley N°18.410). ENEL, deberá pagar a los clientes de los servicios que se detallan a continuación, en el PUCV, la compensación y restitución de manera sistemática con cargo a la facturación mensual de cada consumidor adscrito los monos que dispone el artículo 16 B de la Ley N°18.410. La compensación contemplada en la legislación sectorial (artículo 16 B de la Ley N°18.410) beneficia a un total de \$1.288 (ochenta y uno mil doscientos ochenta y ocho millones novecientos setenta y seis pesos). \*\*\*\* En virtud de lo todo lo descrito a continuación un cuadro resume sobre el universo total de beneficiados, y los montos totales, ambos referenciales, asociados al presente Acuerdo. A saber: (vease primera tabla contenida en la letra E del acápite II) Entendiendo que el Acuerdo objeto de este Procedimiento contempla la ejecución de la demanda de reclamo en pesos de \$95.371.000 (novecientos cincuenta y nueve millones trescientos setenta y uno en pesos de \$ 1.824.728.809 (mil ochocientos veinticinco millones setecientos veintiocho mil ochocientos nueve pesos). Dichos recaudos se obtienen de los siguientes conceptos: (vease segunda tabla contenida bajo la letra E del acápite III) Se hace presente que todos los montos relativos a compensaciones, indemnizaciones y restituciones y, el universo total de beneficiarios, son referenciales y han sido determinados según lo informado por ENEL, a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuantía a universo y montos totales, compensaciones e indemnizaciones, por cada Grupo de beneficiarios y dentro de acuerdo al procedimiento establecido en los artículos 16 B y 18.410 de la legislación sectorial. F. Montos y plazos de pago. Los montos establecidos en el presente Acuerdo, al igual que todos los consumidores afectados y esta basada en elementos objetivos: Es posible sostener, fundadamente que, considerando la materia tratada en el presente Acuerdo, se cumplió con la obligación de establecer un procedimiento voluntario colectivo que cumpla con los criterios establecidos en la legislación sectorial.

A standard one-dimensional barcode is positioned at the top of the card.