30/05/2025 Audiencia: 320.543 \$19.154.812 Tirada: 126.654 Vpe pág:

126.654 \$20.570.976 Difusión: Vpe portada: \$20.570.976 Ocupación: 93,12%

Sección: ACTUALIDAD Frecuencia: SEMANAL

Pág: 5

EXTRACTO



Fecha:

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO Ó VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y ENEL COLINA S.A., CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY Nº 19.496.

En procedimiento no contencioso caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", Rol V-109-2025 del Juzgado de Letras de Colina, por sentencia de fecha 17 de abril de 2025, se aprob el acuerdo contendo en la Resolución Exenta N" 105 de fecha 13 de febrero de 2025 ("Acuerdo"), rectificada e taves de la Resolución Exenta N" 44 de fecha 15 de abril de 2025, amassa del Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC"), atenanzado entre End Colina S.A. y el SERNAC, en el marco del Procedimiento voluntario para la protección del Interés colectivo o difisso de los consumidores ("PUC") aperturado por medio ela Resolución Exenta N" 464 del 6 de agosto de 2024; y se declara que el Acuerdo cumple con los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N" 18-466, y en consecuencia produce derdo en gon mess. A continuación un extracto del Acuerdo". L'Olientes eféctricos residenciales comprendidos en el presente Acuerdo El presente Acuerdo, en adelante l'Acuerdo"), beneficiará a un universo total de 24.812 clientes eléctricos residenciales, en adelante ("Clientes" o "Celentes Eféctricos"), pertenecientes todos a la comuna, sobre la un universo total de 24.812 d'ientes eléctricos residenciales, en adelante (Cilentes ° o Citentes Eléctricos 7), pertenecientes totos a la coruma, sobre la cual Enel Colina S.A, tiene la concesión del suministro de servicio eléctrico en les egenente distribución, que, se a vieron afectados por las interrupciones del referido servicio, que se hayan iniciado entre las 21.30 horas del 1º de agosto 1918 23.259 horas del 3º de agosto del año 2024, y 19, cumplen los requisitos copulativos tratados en la atern A del acápite IIII del presente instrumento. Enel Colina S.A, agost compensaciones solamente a sus Cilentes Efectos residenciales que hayan sido afectados por la interrupción del suministro de energia efectrica en la ciudad de Santiago en los tierminos que dispone este Acuerdo y por un monto máximo único y total del ST59,950.898. estecientos cincuenta milloses novecientes cincuenta nilloses introser novecientes cincuenta nilloses cincuenta milloses cincuenta milloses introse novecientes cincuenta nilloses cincuenta milloses cincuenta milloses cincuenta milloses cincuenta milloses cincuenta milloses cincuenta millosecientes novertar y ocho Acuerdo y por un monto máximo único y total de \$759.950.698-, Gestecientos cincuenta millones novecientos cincuenta mil sosicientos 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 acápite II del presente Acuerdo. Se hace presente que el SERNAO y Enel Colina S.A. han revisado los planteamientos techcios y juridioso que se han expuesto a lo largo de este procedimiento, y expresan que, en los puntos en los que las respectivas calificaciones no interpretaciones han diferido, cada uno de ellos persevera en la proja, sin que el presente Acuerdo pueda entenderas como modificación en sus posiciones, calificaciones en tenterpretaciones Tenignad el pur presente y con el morásito de presidificaciones en tenterpretaciones Tenignad el pur presente y con el morásito de calificaciones en tenterpretaciones Tenignad en la presente y con el morásito de presente de carriedo de presente y con el morásito de presente de carriedo en carriedo el presente y con el morásito de presente de carriedo en carriedo en carriedo el presente y con el morásito de presente de carriedo en carried interpretaciones han diferido, cada uno de ellos persevera en la propia, sin que el presente Acuerdo pueda entenderes como modificación en sus posiciones, calificaciones e interpretaciones. Teniendo ello presente, y con el propósito de acanaza el presente Acuerdo, SERNAC pen Collana S.A. declaran que, para la determinación de las beneficios que éste comprende, el SERNAC ha considerado especialmente como variable objetiva os distintos tempos de extensión de las interrupciones de servicio electrico que afectó al universo de celtentes electros definidos precedentemente, incluyendo, también, el admissi de diversos aspectos nomativos, técnicos y metodológicos que resultarion pertinentes en presente caso, con el propósito lograr una solución de carbacterio colectiva y universal. De tal modo, el SERNAC ha definido dicha determinación en favor del universo de los clientes electros de los centres electros con el presente caso, con el presente restruente, todo lo cual ha sido debidamente informado y validado por Enel Colina S.A. En resquardo de los propositos por el presente restruente, todo lo cual ha sido debidamente informado y validado por Enel Colina S.A. En resquardo de los propositos por continuación se enciencia según seta proposito. El por la continuación se enciencia según seta proposito por continuación se programa (El Decenta de la conducta: Para los efectos sefisidos de este acipite se hace presente esta el conducta: Para los efectos sefisidos de este acipite se hace presente esta de conducta: Para los efectos sefisidos de este acipite se hace presente esta conducta. Para los efectos sefisidos de este acipite se hace presente esta conducta. Para los efectos sefisidos de este acipite se hace presente esta conducta. Para los efectos sefisidos de este acipite se hace presente esta de conducta. Para los efectos sefisidos de este acipite se hace presente esta de conducta. Para los efectos sefisidos de este acipite se hace presente esta de conducta. Para los efectos sefisidos de este acipite se hace presente esta Procedimento voluntario, o Obettivo en reterencia, en adeisme "VV.", es un hecho notror y púlicio Que el suministro de electricidad distribuido por Enel Colina S.A., a la fecha, se encuentra plenamente restablecido. In virtud de lo tentrori. Enel Colina S.A. declara que, se han implementado, durante el transcurso de la tramitación del PVC, las siguientes medidas de mitigación, sin exconocimiente de responsabilidad por parte INEL Colina S.A.: 1 En relación a cuadrillas en terreno. Se aumenta en un 20% la capacidad operativa en ereno de las cuadrillas propias para la atención de mergencias. 2. En relación a la poda: Se aumentaron los recursos especializados para las actividades de hoda durante los meses de invierno, particulamente en zonas de alta concentración de vegetación que pueda afectar a la infraestructura eléctrica decidira de la mismo amorco de lo tratado en entres de mal tiempo. Adicionalmente, y en el mismo marco de lo tratado en este acipite, con la finaldad de encontar mejoras para mitigar los futuros efectos acipites medidas. A saber I. Colina S.A. so compromete a implementar las siguientes medidas. A saber I. En relación a la información a clientes de efectricos: Se implementará el maga informativo contre en el sitto ved de SEHE COLINA, Acodo se publicará nals incidencias activas en la estid de distribución y su tiempo estimado de normalización (TRI), de manera en el sitto ved de SEHE COLINA, Acodo se publicará nals incidencias activas en la end de distribución y su tiempo estimado de normalización (TRI), de manera en el activa de la seguiente se medidas de conocida, manteniendose veibiles y actualizadas ha sas su normalización. Anelopetro ("pou-pu") con información contingencias se agregard una vertados de conocida, manteniendose veibiles y actualizadas ha gargargard una vertados de conocida, manteniendose veibiles y actualizadas ha gargargard una vertados de conocida, manteniendose veibiles y actualizadas ha gargargarda una vertados de conocida, manteniendose veibiles y actualizadas ha gargargard a red de distribucion y su tiempo estimado de normalización (1.14), de maiera que apareizan a seede 15 minutos de conocida, materiendose visibles y actualizadas hasta su normalización. Adicioralmente, en períodos de contingencia se agregará na ventrama emergente ("pou-p") con información de los canales de atención para reportar en imperiorar la precisión de los canales de atención para reportar en imperiorar la precisión del tiempo de repositión de la mortinación (a la información a clentes: Se desarroltará un algoritmo que permita mejorar la precisión del tiempo estimado de nomalización (TRI) de indicencias en la red de distribución, de tal forma que los clentes puedan contar con información más certera, sobre el tempo de reposición del mismo. El cambió consiste en incorporar al algoritmo de cálculo de TEN la cantidad de incidencias so activas y los recrusos disponibles para atendreñas. 3. En relación a la información a clientes: Se mejorar a información publicada en el sitio web de ENIC COUINA relativa al concepto de compensaciones escoriales (establecidas en el articulo 16 B de la Ley N° 18.410), por interrupciones de suministro y su forma de cálculo. A En relación a la prevención de postes chocados: Se reforzará en medios digitales y particularmente en el sitio web de la propia compañía, la campaña específica en particular contenido en el sitio web de la propia compañía, la campaña específica en particular contenido en el sitio web de la propia compañía, la campaña específica en habilitar contenido en el sitio web de la empresa, publicaciones en la red social X y envío de correces electrónicos a los clientes, S. En relación a cudivalhisa en terremo Para las cuadifidas esteintes e elaborará un plan de flexibilidad de atención (multipropósido), de modo ta que los equipos de terreno que habitualmente desarrollan actividades técnicas distintas de la atención de equipos de terreno que habitualmente desarrollan actividades técnicas distintas de la atención de equipos de terreno que habitualmente desarrollan activ equipamiento de la red de distribución: Se implementaria 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 Francis. Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según los previstos en las aceptibles VIII y VIII del presente instrumento. Lo anterior, considerará, adicionalmente, la intergración de los verificacions de cumplimiento relativos a las mediadis implementadas durante la tramitación el PVC en referencia y aquellas que se implementarán de conformidad a lo establecido en este acápite. III. De las compensaciones, indemnizaciones, indemnizaciones, y restituciones reterminación de los Grupos de cilentes eléctricos del prosente Acuerdo y las compensaciones, indemnizaciones y restituciones del Acuerdo. Se hace presente que los Grupos de cilentes eléctricos de profesional de Cauerdo. Se hace presente que los Grupos de cilentes eléctricos beneficiados por el presente Acuerdo y los montos asociados a las compensaciones, indemnizaciones y restituciones del servicio eléctricos beneficiados por el presente Acuerdo y los montos asociados a las compensaciones, indemnizaciones y restituciones del servicio eléctricos. A De los Grupos de cilentes eléctricos dende foste por el presente Acuerdo y los montos asociados a las compensaciones, indemnizaciones y restituciones del servicio eléctrico. A De los Grupos de cilentes eléctricos dende del compensaciones a compensaciones, indemnizaciones y restituciones del servicio eléctrico. A De los Grupos de cilentes eléctricos dende del compensaciones a indemnizaciones del servicio eléctricos dende del servicio eléctricos del compensaciones a compensaciones a compensaciones anterior del hecho materia del PCC, este cliente residencial de la zona de concessión, es decir, aquellos que tienen holeta, como documento de cotro, al mes anterior del hecho materia del PCC, est suministro eléctrico, en el segmento distribución, que se haya iniciado entre las 21:30 horas del 1º de agosto y las 23:59 horas del 3 de agosto del año 202A.

B. Montos de las compensaciones para los Grupos de clientes eléctricos beneficiarios (1º di como se indicia en el acápite I. con el propósito de altres eléctricos cue el resente Acuerdo y para la determinación de los beneficias que éste comprende, se declara que el SERMAC ha considerado especialmente como variable objetiva los distintes tiempos de extensión de las interrupciones de sencicio eléctrico indicadas en este Acuerdo que afoctó al universor dos clientes eléctricos definidos precedentemente, incluyendo, también, el análisis del diversos aspectos nomativos, técnicos y emediológicos que resultamo pertinentes en presente caso, con el propósito lograr una solución de carácter

colectiva y universal). En atención a lo precedentemente expuesto, el presente Acuerdo considera los siguientes montos compensatorios, según los siguientes tramas o tiempos de interrupción del servicio electrico, (vedes tabla contenida en la tetra 8. del adapite III del Acuerdo). Así las cosas, el presente Acuerdo por este concepto beneficia a un numero total de 24/212 (velnituatro mil ochocientos dioco) cilientes el ciricos residenciales y, considera un monto de considera del considera del considera del considera del considera por la considera del considera del considera del considera velnicidad. In il trescientos setenta y seis pesos). C. costo del reclamo. Enel Colina S.A. compensado que casa propenta a cará ciliente eléctrico que bulhe residente. trescientos setenta y seis pesos). C. Costo del reclamo. Enel Colina S.A. compensará por este concepto a cada ciente electrico que hubiero reclamado ante el SERNAC, con coasión de los hechos descritos en el acápite 1 del presente Acureró, entre el 1º de aposto de 2024, y el dia previo a la publicación en el sitio veb de SERNAC de la propuesta de solución, que corresponde al día 03 de febrero de 2025), trámite que se ha ejecutador hubiero realizado más de un reclamo, se compensará por este concepto solo por un reclamo, considerando para tales efectos el canal correspondierá al monto más alto), y que se encuentre incluido en los grupos que describen en la letra A de este acapite. Solo disconsidad con plenamente compatibles con la letra A de este acapite. So del por considerando para conspensacione descritas en las eletras 8, 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 en iss letras 8, 0 y 2 de gresente acapite son plenamente compatibles con la compensación por costo del recision, y se pagaria conjuntamente, si fueren procedentes. El monto que corresponder a los clientes eléctricos por este concepto de cocio de reclamo, dependerá del canal a través del cual este se realizir ya sea, ante el SERNAC. A saber - 0,17 UTM; para reclamos realizaciós por canal inea telefónica o canal Call Cortier. - 0,015 UTM; para reclamos realizaciós por canal inea telefónica o canal Call Cortier. - 0,015 UTM; para reclamos realizaciós por canal inea telefónica o canal Call Cortier. - 0,015 UTM; para reclamos realizaciós por canal (VITM) se considerad el valor correspondiente al meso del pago del costo del reclamo. El universo y nomon funcióa orientene al costo del redamo SERNAC est ventricado à través del informo funcióa contenente al costo del redamo SERNAC est ventricado à través del informo funcióa contenente al costo del redamo SERNAC est ventricado a través del informo funcióa contenente al costo del redamo SERNAC est ventricado del procedente del control del procedente del control del universo máximo total de 1.240(mil doscientos cuarenta) clientes eléctricos esidenciales y considera un monto de bonificación total máximo ascendente a la sima de \$22.320.000-. (veintidos 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 titerad, des er 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 VIII, ambos del presente cuerde. Ce ple procedimiento para reclamar daños eléctricos en artefactos. Enel Colina S.A. se comprometa babilitar en la etapa de implementación del Acuerdo, conforma a los pasos dispuesto en los acápites VI y VIII del presente Acuerdo, conforma los pasos dispuesto en los acápites VIII y VIII del presente Acuerdo, un procedimiento para une los Cientes Electricos residenciales afractados resenten solicitudes vio dispuesto en los acâpites VI y VII del presente Acuerdo, un procedimiento para que los Cientes Electricos residenciales afectados presenten solicitudes y/o reclamos por daño eléctrico de artefactos de uso residencial, que sean consecuencia directa de las interrupiones del servició de suministro eléctrico descritos en el acápite I del presente Acuerdo. Solo se compensarán aquellos artefactos que según el uso común sean consideratos de uso residencial. Respecto a los consumidores en curyos reclamos presentados ante SERNAC hayan indicado daños electricos en artefactos, deberán ser contactados por RELE Colina SA, para la presentadorio de los requisitos descritos en el acápite V, letra C del presente acuerdo. Todo ello, con ocasión de las interrupciones del siministro del sexpicio electrico incidades entre las 2120 horas del 1º de ENEL Collans S.A. para la presentación de los requisitos descritos en el acápite V, letra C del presente acuerdo, Todo ello, con cassión 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 20:42, vigors requisitos se detallan en el acápite V letra C del presente instrumento. "En consecuencia, el Acuerdo objeto de este P.V.C. beneficia a un universo total de 24.812 (veinticuatro mil ochocientos doce pesos) Clientes Eléctricos residenciales de y considera un monto total voluntario, único, total y máximo en pesos de 5759.995.0696 - (setecientos cincuenta millones novecientos icincuenta millo del Acuerdo.) N. La solución es proporcional a los efectos causados, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos políticos: Es posible sostener fundadamente que, consideran di a materia tratada en el P/IC en referencia, las medidas de cese de conducta descritas en capital de la 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 es uministro el efectivo de Ent Celans S.A. y los distinos por otros conceptos y el procedimiento respectivo para reclamar cárdios adicionales, el mecanismo dispuesto para la implementación, acreditación y evrificación del cumplimiento de las ormensas actividades que comprande el Acuerdo ne referencia, resultan el procedimiento respectivo para reclamar daños adicionales, el mecanismo dispuesto para inpiementación, acreditación y enficiección del cumplimiento del sa diversas actividades que comprende el Acuerdo en referencia, resultan per proprioritante el implementación, acreditación y enficiección del cumplimiento del sa diversas actividades que comprende el Acuerdo en referencia, resultan per proprioritante el valor de la comprende el Acuerdo en referencia, resultan per proprioritante el valor de la comprende el Acuerdo en tendencia de la comprende el presente instrumento cumplen, en la especie, con contenidos en el medio comprensativo, indeminizatori y restitutorio, disputable particularmente para esta sede administrativia, aplicado en la especie, reconoce en integra elementos objetivos como también, para lo relativo al cese de conducta y para el cáculo y determinación, se uno necuencia, la sobriori que consta en el presente instrumento se encuentra basada en elementos objetivos como también, para in orescuencia, la sobriori que consta en el presente instrumento se encuentra basada en elementos objetivos como también, para en cáculo y determinación, se umplen con estámbiero de servicio, tecnicos y metodológicos para esta sede administrativa. Se deja constancia que durante la tramitación del este PIV es del cumplimiento se sessiciones de complexaciones y participan y los consumidores que participan y los consumidores portencialmente afectados podrán formular la familiario del este PIV esta del considera de las desposicios del participan de este podra de la consulta de superaciones y sugerencias, fueron recepcionadas y processadas por el proveedo; de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedo; de manera justificada, sugerir ajustes a la solución forecida por el proveedo; de manera justificado, sugerir ajustes a la solución forecida por el proveedo; de manera justificado, sugerir ajustes a la solución forecida por el proveedo; de manera justificado del Consumidor for tanas entre que se Acueron responden unica y excusivamiente a las circumstancias especinicas de la situación y conducta objeto del mismo. U. 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 Cilentes Electricos residenciales afectados: A. Del proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo: Enel proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo: Enel proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo: Enel Colina S.A. implementará un proceso de información, que estad dirigido so Clientes Electricos residenciales definidos en conformidad a lo señados en los acipites 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. a efectos de informar a los clientes eléctricos respecto de los aspectos compressacions, indemulzacionis y estitultorios describce en las letras 8, 6, 0 y 9 E del acapite III. este último ilteral en relación con el acápite V letra C. procederá a comunica, a cada uno de ellos, en los respectivos estados de cuenta o boleta de consumo/servicio que les envie, el monto al que tendrán

derecho a percibir, en conformidad al PIC 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 Chomustitibles en relación con el contenido de las boletas 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 Cilentes Electricos heneficiarios del presente Acuerdo, previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el mismo, enviará a cada Cilente Eléctrico beneficiado un correo electrónico informativo, explicando la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, remitido a la dirección emal que penel Colina S.A. tenga registrade en sus sistemas, por correo privádo, con seguimiento, Lo anterior, en el plazo dispuesto en el acapito Wil 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 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. (y y Paceboolo, Dichas comunicaciones generales y sus respectivos formatos serán acordadas en conjunto con el SERNAC, en sources ou cirea vorines sur. Il y recessors, juvinais comunicaciones generales y sus respectivos formatos serán acordadas en conjunto con el SERINAC, en forma previa a su diflusión, B. De las comunicaciones y publicidad 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 SERINAC, previo a su despacho, diflusión y do publicación, para la validación corrareconficient del Dacentemente. 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 la comunicaciones el para parte 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 dafios electricos en artefactos. Se establice y convinee el siguiente procedimiento con el propósito que los clientes electricos, que recinan los requisitos descritos en la tetra A del adapte III del presente Acuerdo, presenten solicitudes y/o reclamos ante Enel Colina S.A. por dafios eléctricos en artefactos de uso escrigencia conforma a lo que se describe en la letra. Fela adaptie III del presente Acuerdo, presenten solicitudes y/o reclamos ante Enel Colina S.A. por dafios eléctricos en artefactos de uso escripencia conforma a lo que se describe en la letra. Fela adaptie III del procedimento del procediment Internal del acapite III del presente Acuerdo, presenten solicitudes y/o reclamato ante Enel Colina S.A. por dation electrico en artefactos de uso esistencia conforme a lo que se describe en la tetra E del acapite III del presente instrumento, a suber-Clientes Electricos que, en el plazo describe en la capite VII, resenten solicitudos y or teclamas canada en la capite VII, resenten solicitudos y/o reclamado estenticos de acapite VII, resenten solicitudos de suministro electricos en entrefactos de uso resolicitado en consecuencia directa de las interrupciones del servicio de suministro electrico en referencia. En estos casos, Enel Colina S.A. asumirá a la reparación del artefacto de desentencia en estretación en estretación de su valor de reposición en oficione por los que en ose eleta fechicamente posible o económicamente invisible, se realizarás la restitución de artefacto denunciado son: (f) Que el consumidor presente una solicitudo y/o reclamado desido son: (f) Que el consumidor presente una solicitudo y/o reclamado estre hacel colina S.A. por darios en el artefacto defectivo de vincio de plum de suministro del cliente eléctrico de que se trate registre una incidencia efetación de entre la capite VII de agosto de 2024 y las 2359 horas del siabado 3 de agosto de 2024 y las 2359 horas del siabado 3 de agosto de 2024 y las 2359 horas del siabado 3 de agosto de 2024 y las 2359 horas del siabado 3 de agosto de 2024 y las 2359 horas del siabado 3 de agosto de 2024 y las 2359 horas del siabado 3 de agosto de 2024 y las 2359 horas del siabado 3 de agosto de 2024 y las 2359 horas del siabado 3 de agosto de 2024 y las 2359 horas del siabado 3 de agosto de 2024 y las 2359 horas del siabado 3 de agosto de 2024 y las 2359 horas del siabado 3 de agosto de 2024 y las 2359 horas del siabado 3 de agosto de 2024 y las 2359 horas del siabado 3 de agosto de 2024 y las 2359 horas del siabado 3 de agosto de 2024 y las 2359 horas del siabado 3 de agosto de 2024 y las 2359 horas del siabado 3 de agosto de 2024 y las 2359 horas del acápite III, este útimo 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 energia eléctrica de los dientes electricos beneficiatos, para su posterior y total consumo, sin initre de tempo. Dicho mecanismo de implementación no supone costos de transacción ni impone costos ni cargos adicionales a dictivos cientes. M. Cómputo de los plazos del Acuerdo: Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del cuentró será de dias 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 arcituo 54 d incis 4" de la Ley N" 19-4,96, 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 del se solutidades comprometidas que se reflere el artículo 5 4 0 inciso 4" de la Ley N° 19.496, y ase an el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional. En todo caso, si el dia en que ha de principiar y/o terminar la implementación de las actividades comprometidos en el presente Acuerdo, recepara en un día inhábil administrativo, el dia de inicio y/o término, se entenderá prorogado al primer día hábil siguiente. VII. Plazo de implementación de la solución y/o é otras actividades relacionadas con el procedimiento propiamente tal : 1. Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo: (véase tabla contenida en el numeral 1 del acápite VIII del Acuerdo; 2. Base de reclamos, La Subidrección del Procedimiento Estrajucidades de Resolución de Conflictos Colectivos remitrir à Enel Colina S.A. la base de reclamos, para los efectos de aplicira la compensación por concepto de costo de redamo a los clientes efectivos heneficiados por aquella, desde el hito describe en el acápite VII. Lo anterior, is nejulició del requerimiento Ley as un respecto, también podrá realizar el proveedor al SERNAC, para efectos de la implementación del cumplimiento del Acuerdo: (véase tabla contenida en el acápite VIII del Acuerdo). VIII. Da la verificación del cumplimiento del Acuerdo: (véase tabla contenida en el cumplimiento del Acuerdo: Acuerdo). El Da la verificación del cumplimiento del Acuerdo: A. La flormes de auditoria externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo: A. Informes de auditoria externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo: A. Informes de auditoria externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo: A. Informes de auditoria externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo: A. Informes de auditoria externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo: A. Informes de auditoria externa de la cumplimiento del acuerdo: A. Informes de auditoria externa de la cumplimiento del acuerdo: A. Informes de auditoria externa de la cumplimiento del acuerdo: A. Informes de auditoria externa de la cumplimiento del acuerdo: A. Inform cumplimiento de los términos del Acuerdo se realizarán a costa del proveedor, ta través de una empresa auditora externa seleccionada por aquel, entre quellas que se encuentan inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero. Lo anterior, sin perjuicio de externa de la Comisión para el Mercado Financiero. Lo anterior, sin perquicio de los informes que deban ser elaborados y presentados por el provedor al SERINAC, de conformidad con lo que a confinuaci n se ó dispone, Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el adeplida del presente Acuerdo. Con todo, y sin perjuicio de lo que a confinuación se indica, el proveder deberá coordinar previa y oportunamente con el Departamento de Investigación Económica del SERINAC y la empresa auditora, los terminos específicos que debeno contempar los respectivos informas. Al Informe de Auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo (cuyo contenido se específica en el literal A.1, del acápite VIII del Acuerdo); A.2, Informes parciales de remanente del Acuerdo (cuyo contenido se específica en el literal A.3, del acápite VIII del Acuerdo); B.2, Informes parciales de remanente del Acuerdo (cuyo contenido). Se específica en el literal A.3, del acápite VIII del Acuerdo); B.2, a del acápite VIII del Acuerdo); B.3, certalección del cumplimiento con relacción al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 is de la Lev N° 19.496. En relación a lo tratado para efectos del a Lev N° 19.496. En relación a lo tratado para efectos del a Lev N° 19.496. En relación a lo tratado para efectos del a Lev N° 19.496. En relación a lo tratado para efectos del a Lev N° 19.496. En relación a lo tratado para efectos del a Lev N° 19.496. En relación a lo tratado para efectos del a Lev N° 19.496. En relación a lo tratado para efectos del a Lev N° 19.496. En relación a lo tratado para efectos del a Lev N° 19.496. En relación a lo tratado para efectos del a Lev N° 19.496. En relación a lo tratado para efectos del a Lev N° 19.496. En conformente para el para el conformente para el 19.496. En conformente para el 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 compostante que de cuenta de aquello. Dicho plazo, se computará desde que el SERNAC litrome al proveedo datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectis. Para todos los efectos, fengas presente las demás disposiciones contenidas todos los efectos, fengas presente las demás disposiciones contenidas de la contra de la composición de la contra del contra de la contra del la contra del la contra del la contra de la contra del la contra del

cuerdo.

al texto del Acuerdo visitando el siguiente enla https://www.sernac.cl/portal/609/articles-81739_archivo_06.pdf. Se_realiza esta publicación en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4º del artículo 54 Q de la Ley Nº 19.496. Lo que se notifica a los eventuales consumidores



DIEGO MATÍAS ROJAS TORRES PJUD Veintiséis de mayo de dos mil veinticinco 16:11 UTC-4