

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 N° 19.496.

[illegible]

proceso a recibir, en conformidad al PVC en referencia, de acuerdo a un texto o forma que se determinará previamente y en conjunto con SERNAC y según lo establecido en el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, ya sea en el formato de instrucciones que haya impartido o pueda impartir en el futuro, la experiencia 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 Colima S.A.** cuente con correo electrónico de los clientes, según lo establecido en el artículo 11 bis de la Ley N° 19.496, el pago de las sumas comprometidas en el mismo, envía a cada Cliente Electrónico beneficiado un correo electrónico informándole, explicando la solución, los procedimientos y los pasos a seguir para su implementación, respecto a la solución del email que **Enel Colima S.A.** emite en el sistema de correo por parte de la empresa. Lo anterior, en el plazo dispuesto en el **capítulo VII** del presente instrumento. 3. **Comunicación general.** **Enel Colima S.A.** informará a los clientes Electrónicos beneficiados por el Acuerdo, el contenido, detalles y alcance de la implementación, a través de avisos publicados en (a) los módulos de información a clientes; (b) la página web de **ENEL** (www.enel.cl); o (c) redes sociales de **Enel Colima S.A.** (X/Facebook). Dichas comunicaciones generales serán enviadas a los clientes Electrónicos beneficiados por el Acuerdo, en la 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 boletas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidos de **Enel Colima S.A.** en el presente Acuerdo, serán considerados como una 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 presente Acuerdo, ni que pueda ser interpretada como una forma de publicidad. 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 cláusula IV del presente Acuerdo, puedan reclamar los daños eléctricos en sus artefactos ante **Enel Colima S.A.** por daños eléctricos en artefactos de uso residencial conforme a lo que se describe en la **letra E del capítulo III** del presente instrumento, a saber: Clientes Eléctricos que, en el plazo descrito en la cláusula IV del presente Acuerdo, presenten un reclamo por los 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 Colima S.A.** asumirá la reparación del artefacto eléctrico de uso residencial, en la forma que se establezca en el presente Acuerdo, 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 cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial en el artefacto eléctrico dentro del plazo descrito en el **capítulo 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 sea de uso residencial, y (iv) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial 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 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (v) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (vi) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (vii) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (viii) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (ix) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (x) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xi) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xii) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xiii) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xiv) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xv) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xvi) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xvii) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xviii) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xix) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xx) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxi) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxii) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxiii) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxiv) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxv) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxvi) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxvii) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxviii) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxix) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxx) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxxi) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxxii) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxxiii) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxxiv) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxxv) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxxvi) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxxvii) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxxviii) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xxxix) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xl) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xli) que el cliente eléctrico presente un reclamo por los daños eléctricos en artefactos de uso residencial que se haya iniciado entre las 21:30 horas del **jueves 1° de agosto de 2020** y las 23:59 horas del **sábado 3 de agosto de 2020**; y (xlii) que el cliente eléctrico presente un reclamo

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

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