

Fecha: 30-05-2025
Medio: El Mercurio
Supl.: El Mercurio - Cuerpo B
Tipo: Extractos
Título: EXTRACTOS: ENEL

Pág. : 5
Cm2: 1.457,8

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad:  No Definida

EXTRACTO



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.

derecho a percibir, en conformidad al PIC en referencia, a 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 imponer la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en relación con el contenido de las boletas de consumo. **2. Comunicación por correo electrónico.** En aquellos casos en que el proveedor no esté en posesión de la dirección de correo electrónico de las beneficiarias del presente Acuerdo, agravio a cliente, beneficiario de las sumas comprometidas en el mismo, Enel Colina S.A. enviará a Cliente Eléctrico beneficiario un correo electrónico informativo, explicando la situación, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, remitido a la dirección email que Enel Colina S.A. tiene registrada en sus sistemas, por correo privado, con seguimiento. Lo anterior, en el plazo dispuesto en el **acápite VI del presente instrumento.** **3. Comunicación general.** Enel Colina S.A. informará a los Clientes Eléctricos beneficiarios por el Acuerdo y el acuerdo, a través de las boletas de consumo, de las promociones, las plazas y los plazos dispuestos para su implementación, a través de avisos publicados en los módulos de información a cliente, la página web de EnelColina.cl y/o las redes sociales de Enel Colina S.A. (Yelp, Facebook). Dichas comunicaciones generales y sus respectivas formas serán acordadas en conjunto con el SERNAC, en 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 distintas y variadas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en el **acápite VI** del presente instrumento, se considera implementadas y efectivas, una vez que la validación se realizó dentro 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 Acuerdo contenido en este instrumento, y con lo que se ha definido en el mismo. **C. Del procedimiento para reclamar daños eléctricos artefactos.** Se establece y conviene el siguiente procedimiento con el propósito que los clientes eléctricos, que reúnan los requisitos descritos en la letra A del **acápite VI** del presente instrumento, presenten su reclamo y/o denuncia ante Enel Colina S.A. por daños eléctricos dentro del plazo establecido en el **acápite III** del presente instrumento, a saber: Clientes Eléctricos que, en el plazo dispuesto en el **acápite VII**, presenten solicitudes y/o reclamos ante Enel Colina S.A. por daños eléctricos de artefactos eléctricos de uso residencial, como consecuencia directa de las interrupciones del servicio de suministro eléctrico referencia. En estos casos, Enel Colina S.A. asumirá la reparación del artefacto de que se trate, y para el caso de que no sea ésta técnicamente posible o económica su reparación, se procederá a su sustitución por uno equivalente. Los requisitos para la reparación o restitución del artefacto denunciado son: (i) Que el consumidor presente una solicitud y/o reclamo ante Enel Colina S.A. por daños eléctricos del artefacto eléctrico dentro del plazo dispuesto en el **acápite 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 presente daño eléctrico; y (iv) Que el punto de suministro del cliente eléctrico de donde se realizó la reparación o restitución del artefacto se encuentre dentro del plazo establecido en la **cláusula 23** horas de la tarde del **15 de agosto de 2024** y las **2359 horas del sábado 3 de agosto de 2024**, y (v) Que la instalación eléctrica interior del cliente eléctrico de que se trate se encuentre debidamente regularizada y con las проfecciones que establece la normativa. Para tales efectos, Enel Colina S.A. pondrá a disposición de los clientes eléctricos en su página web y en sus oficinas de atención de público presencial, en lugares visibles, los formularios y procedimientos para la recepción de sus solicitudes y reclamos, y las indicaciones referidas a los plazos establecidos para la implementación de la solución y/o reparación. **D. De la implementación y pago de todas las compensaciones, indemnizaciones y/o restituciones comprometidas en las letras B, C, D y E del acápite III.** Este último ítem en relación con el **acápite VII letra C** del presente instrumento, se realizará mediante abonos automáticos y directos en los respectivos estados de cuentas mensuales de suministro de energía eléctrica de los clientes eléctricos beneficiarios, para su posterior y total consumo, sin límite de tiempo. Dicho mecanismo de implementación no supone costos suplementarios ni impone costos adicionales a dichos beneficiarios. **E. De la implementación de las plazas establecidas en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo y de las derridas 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 artículo 54 o 54 bis 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 inhabil administrativo, el día de inicio y/o finalización del plazo del implementamiento se considerará el día hábil inmediatamente posterior. **F. De la implementación de la solución y de las otras actividades relacionadas con el procedimiento propiamente tal.** Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo: (véase tabla contenida en el **numerario 1 del acápite VII del Acuerdo**). **2. Base de Reclamación.** La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a Enel Colina S.A. la base de reclamos para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo a los clientes eléctricos beneficiarios que cumplan con lo establecido en el **acápite VII** del presente instrumento. La base de reclamación se considerará cumplida al momento del remanimiento del acuerdo y se registrará en el sistema que podrá realizar el proveedor al SERNAC, para efectos de la implementación del plazo de la referida compensación. **3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo;** (véase tabla contenida en el **numerario 3 del acápite VII del Acuerdo**). **4. Actividades y plazos relacionados con el remanimiento del Acuerdo;** (véase tabla contenida en el **numerario 4 del acápite VII del Acuerdo**). **VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo.** **A. Informes de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo.** La auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo se realizará a costo del proveedor, a través de una empresa auditora externa seleccionada por aquél, entre aquellas que se encuentren inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero. Lo anterior, sin perjuicio de los informes que deban ser elaborados y presentados por el proveedor al SERNAC, de conformidad con lo que a continuación se lo dispone. Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **acápite VII** del presente Acuerdo. Con todos y sin perjuicio de lo que a continuación se establezca, el proveedor deberá remitir al SERNAC, en el plazo establecido con el Departamento de Investigación Económica del SERNAC y la empresa auditora, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes. **A.1. Informe de Auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el **literal A.1 del acápite VIII del Acuerdo**). **A.2. Informes parciales de remanimiento del Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el **literal A.2 del acápite VIII del Acuerdo**). **A.3. Informe final de remanimiento del Acuerdo** (cuyo contenido se especifica en el **literal A.3 del acápite VIII del Acuerdo**). **B. De la verificación de cumplimiento con relación al despliegue y/o implementación bancaria de datos para fines de protección de datos.** La auditoría externa de verificación de cumplimiento con relación al despliegue y/o implementación bancaria de datos para fines de protección de datos 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 VI** del presente Acuerdo, el comprobante que da cuenta de aquello. Dicho plazo, se computará desde que el SERNAC informe al proveedor los términos de la respectiva cuarenta bancaria dispuesta para tales efectos. **Para todos los efectos, tóngase presente las demás disposiciones contenidas en el Acuerdo.** **C. De la verificación de cumplimiento de la implementación de la medida de acuerdo al artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.** La auditoría externa de verificación de cumplimiento de la implementación de la medida de acuerdo al 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 **acápite IV** del artículo 54 de la Ley N° 19.496. Lo que se notifica a los eventuales consumidores beneficiarios y demás interesados.**

El Secretario



PIEGO MATÍAS ROJAS TORRES

DIEGO MATIAS ROJAS TORF
Secretario
PJUD

Veintiséis de mayo de dos mil veinticinco
16:11 UTC-4

THE PRACTICE OF THE PRACTICIAN