

DIARIO OFICIAL

DE LA REPUBLICA DE CHILE
Ministerio del Interior

III
SECCIÓN

JUICIOS DE QUIEBRA, MUERTES PRESUNTAS, CAMBIOS DE NOMBRE Y RES. VARIAS

Núm. 44.161

Viernes 30 de Mayo de 2025

Página 1 de 6

Publicaciones Judiciales

CVE 2653051

NOTIFICACIÓN

Resolución que aprueba acuerdo en procedimiento voluntario colectivo entre el Sernac y Enel Colina S.A., conforme al artículo 54 Q de la ley N° 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 aprobó el acuerdo contenido en la resolución exenta N° 105 de fecha 13 de febrero de 2025 ("Acuerdo"), rectificadora a través de la resolución exenta N° 244 de fecha 15 de abril de 2025, ambas del Servicio Nacional del Consumidor ("Sernac"), alcanzado entre Enel Colina S.A. y el Sernac, en el marco del Procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores ("PVC") aperturado por medio de la 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° 19.496, y en consecuencia produce efecto erga omnes. A continuación, un extracto del Acuerdo: I. Clientes eléctricos residenciales comprendidos en el presente Acuerdo: El presente Acuerdo, en adelante ("Acuerdo"), beneficiará a un universo total de 24.812 clientes eléctricos residenciales, en adelante ("Clientes" o "Clientes Eléctricos"), pertenecientes todos a la comuna, sobre la cual Enel Colina S.A. tiene la concesión del suministro de servicio eléctrico en el segmento distribución, y que: a) se vieron afectados por las interrupciones del referido servicio, que se hayan iniciado entre las 21:30 horas del 1° de agosto y las 23:59 horas del 3 de agosto del año 2024, y; b) cumplen los requisitos copulativos tratados en la letra A del acápite III del presente instrumento. Enel Colina S.A. pagará compensaciones solamente a sus Clientes Eléctricos residenciales que hayan sido afectados por la interrupción del suministro de energía eléctrica en la ciudad de Santiago en los términos que dispone este Acuerdo y por un monto máximo único y total de \$759.950.698.- (setecientos cincuenta millones novecientos cincuenta mil seiscientos 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 Sernac y Enel Colina S.A. han revisado los planteamientos técnicos y jurídicos que se han expuesto a lo largo de este procedimiento, y expresan que, en los puntos en los que las respectivas calificaciones o interpretaciones han diferido, cada uno de ellos persevera en la propia, sin que el presente Acuerdo pueda entenderse como modificación en sus posiciones, calificaciones e interpretaciones. Teniendo ello presente, y con el propósito de alcanzar el presente Acuerdo, Sernac y Enel Colina S.A. declaran que, para la determinación de los beneficios que éste comprende, el Sernac ha considerado especialmente como variable objetiva los distintos tiempos de extensión de las interrupciones de servicio eléctrico que afectó al universo de clientes eléctricos definidos precedentemente, incluyendo, también, el análisis de diversos aspectos normativos, técnicos y metodológicos que resultaron pertinentes en presente caso, con el propósito lograr una solución de carácter colectiva y universal. De tal modo, el Sernac ha definido dicha determinación en favor del universo de los clientes eléctricos descritos en el presente acápite, conforme a tramos o tiempos de interrupción del servicio eléctrico según se detalla en el acápite III del presente instrumento, todo lo cual ha sido debidamente informado y validado por Enel Colina S.A. En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 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 cese de la conducta: Para los efectos señalados de este acápite se hace presente que, respecto de la interrupción del suministro de energía eléctrica que motivó el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, en adelante "PVC", es un hecho notorio y público que el suministro de electricidad distribuido por Enel Colina S.A., a la fecha, se encuentra plenamente restablecido. En virtud de lo anterior, Enel Colina S.A. declara que, se han implementado, durante el transcurso de la tramitación del PVC, las siguientes medidas de mitigación, sin reconocimiento

CVE 2653051

Director: Felipe Andrés Perotí Díaz
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl



Fecha: 30-05-2025
Medio: Diario Oficial Edición Electrónica
Supl.: Diario Oficial de Chile - 3 Public. Judiciales
Tipo: Noticia general
Título: **Servicio Nacional del Consumidor - Enel Colina S.A.**

Pág.: 5
Cm2: 726,0

Tiraje:
Lectoría:
Favorabilidad:

Sin Datos
Sin Datos
☐ No Definida

de responsabilidad por parte Enel Colina S.A.: 1. En relación a cuadrillas en terreno: Se aumentó en un 20% la capacidad operativa en terreno de las cuadrillas propias para la atención de emergencias. 2. En relación a la poda: Se aumentaron los recursos especializados para las actividades de poda durante los meses de invierno, particularmente en zonas de alta concentración de vegetación que pueda afectar a la infraestructura eléctrica debido a frentes de mal tiempo. Adicionalmente, y en el mismo marco de lo tratado en este acápite, con la finalidad de encontrar mejoras para mitigar los futuros efectos asociados a los eventos climáticos extremos que se van manifestando con creciente frecuencia, Enel Colina S.A. se compromete a implementar las siguientes medidas. A saber: 1. En relación a la información a clientes eléctricos: Se implementará el mapa informativo de cortes en línea en el sitio web de Enel Colina, donde se publicarán las incidencias activas en la red de distribución y su tiempo estimado de normalización (TEN), de manera que aparezcan desde 15 minutos de conocida, manteniéndose visibles y actualizadas hasta su normalización. Adicionalmente, en periodos de contingencia se agregará una ventana emergente ("pop-up") con información de los canales de atención para reportar emergencias y un acceso directo ("link") al mapa de cortes en línea. 2. En relación a la información a clientes: Se desarrollará un algoritmo que permita mejorar la precisión del tiempo estimado de normalización (TEN) de incidencias en la red de distribución, de tal 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 atenderlas. 3. En relación a la información a clientes: Se mejorará la información publicada en el sitio web de Enel Colina relativa al concepto de compensaciones sectoriales (establecidas en el artículo 16 B de la ley N° 18.410), por interrupciones de suministro y su forma de cálculo. 4. En relación a la prevención de postes chocados: Se reforzarán en medios digitales y particularmente en el sitio web de la propia compañía, la campaña específica que promueva la conducción responsable y prudente en todo momento, y especialmente ante condiciones climáticas adversas 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. 5. En relación a cuadrillas en terreno: Para las cuadrillas existentes se elaborará un plan de flexibilidad de atención (multipropósito), de modo tal que los equipos en terreno sean capaces de atender diversas incidencias que puedan presentarse debido a la ocurrencia de fenómenos climáticos u otros que afecten 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 seguridad personal, de tal forma que en contingencias puedan dedicarse a esa labor. 6. En relación a equipamiento de la red de distribución: Se implementará 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 Tensión. Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los acápites VII y VIII del presente instrumento. Lo anterior, considerará, adicionalmente, la integración de los verificadores de cumplimiento relativos a las medidas implementadas durante la tramitación del PVC en referencia y aquellas que se implementarán de conformidad a lo establecido en este acápite. 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 universo de clientes eléctricos beneficiados por el presente Acuerdo y los montos asociados a las compensaciones, indemnizaciones y restituciones relativas al mismo, se han establecido en consideración a las horas de interrupciones del servicio eléctrico. A. De los Grupos de clientes eléctricos beneficiarios por el Acuerdo: Enel Colina S.A. se compromete a otorgar por el presente Acuerdo una bonificación voluntaria y extraordinaria, a todos aquellos clientes eléctricos afectados por las interrupciones del servicio eléctrico, ocurridas en el segmento distribución y en su zona de concesión, que cumplan los siguientes requisitos copulativos: - Ser cliente residencial de la zona de concesión, es decir, aquellos que tienen boleta, como documento de cobro, al mes anterior del hecho materia del PVC, esto es, el mes de julio de 2024. - Haber sufrido interrupciones del servicio de suministro eléctrico, en el segmento distribución, que se haya iniciado entre las 21:30 horas del 1° de agosto y las 23:59 horas del 3 de agosto del año 2024. B. Montos de las compensaciones para los Grupos de clientes eléctricos beneficiarios (Tal como se indica en el acápite I, con el propósito de alcanzar el presente Acuerdo y para la determinación de los beneficios que éste comprende, se declara que el Sernac ha considerado especialmente como variable objetiva los distintos tiempos de extensión de las interrupciones de servicio eléctrico indicadas en este Acuerdo que afectó al universo de los clientes eléctricos definidos

Fecha: 30-05-2025
Medio: Diario Oficial Edición Electrónica
Supl.: Diario Oficial de Chile - 3 Public. Judiciales
Tipo: Noticia general
Título: Servicio Nacional del Consumidor - Enel Colina S.A.

Pág.: 6
Cm2: 726,0

Tiraje:
Lectoria:
Favorabilidad:

Sin Datos
Sin Datos
☐ No Definida

Núm. 44.161

DIARIO OFICIAL DE LA REPUBLICA DE CHILE
Viernes 30 de Mayo de 2025

Página 3 de 6

precedentemente, incluyendo, también, el análisis de diversos aspectos normativos, técnicos y metodológicos que resultaron 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 tramos o tiempos de interrupción del servicio eléctrico: (véase tabla contenida en la letra B. del acápite III del Acuerdo). Así las cosas, el presente Acuerdo por este concepto beneficia a un número total de 24.812 (veinticuatro mil ochocientos doce) clientes eléctricos residenciales y, considera un monto de bonificación total ascendente a la suma máxima de \$734.728.376.- (setecientos treinta y cuatro millones setecientos veintiocho mil trescientos setenta y seis pesos). C. Costo del reclamo. Enel Colina S.A. compensará por este concepto a cada cliente eléctrico que hubiere reclamado ante el Sernac, con ocasión de los hechos descritos en el acápite I del presente Acuerdo, entre el 10 de agosto de 2024 y, el día previo a la publicación en el sitio web de Sernac de la propuesta de solución del proveedor (El día previo a la publicación de la propuesta de solución, que corresponde al día 3 de febrero de 2025), 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 este concepto sólo por un reclamo, considerando para tales efectos el canal correspondiente al monto más alto), y que se encuentre incluido en los grupos que describen en la letra A de este acápite. Se deja constancia que las compensaciones descritas en las letras B, 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 concepto de costo de reclamo, dependerá del canal a través del cual éste se realizó ya sea, ante el Sernac. A saber: - 0,17 UTM: para reclamos realizados unitariamente por canal presencial. - 0,021 UTM: para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center. - 0,015 UTM: para reclamos realizados por canal Web. Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. El universo y monto indicado referente al costo del reclamo Sernac será verificado a través del informe de auditoría externa que trata el acápite VIII del presente Acuerdo. El presente Acuerdo por este concepto beneficia a un total de 1.492 (mil cuatrocientos noventa y dos) reclamos de clientes eléctricos residenciales y, considera un monto de bonificación total ascendente a la suma máxima de \$2.902.322.- (dos millones novecientos dos mil trescientos veintidós pesos). D. Montos compensatorios asociados a otros daños. En atención a la naturaleza colectiva de los PVC, Enel Colina S.A. se compromete a pagar, en términos adicionales a los montos compensatorios, indemnizatorios y/o reparatorios que trata las letras B, C y E del presente acápite, de ser procedente, la cantidad que a continuación se indica, a aquellos consumidores que hasta antes de esta fecha hayan interpuesto reclamos ante el Sernac (En caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo por el mismo concepto, se compensará por una sola vez. Si el reclamo comprende alimentos y medicamento, congelado o refrigerado, se pagará un sólo concepto por el monto único informado), por pérdida de alimentos, medicamentos u otros refrigerados o congelados similares, que permanecieron sin suministro eléctrico en todos los casos, por 36 o más horas continuas, y que cumplan con los requisitos dispuestos en el acápite I. Para tales efectos, Enel Colina S.A. pagará un monto único por cada consumidor beneficiado por este concepto (alimento o medicamento, refrigerado o congelado), el que asciende a un monto máximo de \$18.000.- (dieciocho mil pesos). El presente Acuerdo por este concepto beneficia a un universo máximo total de 1.240 (mil doscientos cuarenta) clientes eléctricos residenciales y, considera un monto de bonificación total máximo ascendente a la suma de \$22.320.000.- (veintidós 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 literal, de ser 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 VII, ambos del presente Acuerdo. E. Del procedimiento para reclamar daños eléctricos en artefactos. Enel Colina S.A. se compromete a habilitar en la etapa de implementación del Acuerdo, conforme a los plazos dispuesto en los acápites VI y VII del presente Acuerdo, un procedimiento para que los Clientes Eléctricos residenciales afectados presenten solicitudes y/o reclamos por daño eléctrico de artefactos de uso residencial, que sean consecuencia directa de las interrupciones del servicio de suministro eléctrico descritos en el acápite I del presente Acuerdo. Solo se compensarán aquellos artefactos que según el uso común sean considerados de uso residencial. Respecto a los consumidores en cuyos reclamos presentados ante Sernac hayan indicado daños eléctricos en artefactos, deberán ser contactados por Enel Colina S.A. para la presentación de los requisitos descritos en el acápite V, letra C del presente acuerdo. Todo ello, con ocasión de las interrupciones del suministro del servicio eléctrico, iniciadas entre las 21:30 horas del 1º de agosto y las 23:59 horas del 3 de agosto del año 2024, y cuyos requisitos se detallan en el acápite V letra C del presente

CVE 2653051

Director: Felipe Andrés Perotti Díaz
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl



Fecha: 30-05-2025
Medio: Diario Oficial Edición Electrónica
Supl.: Diario Oficial de Chile - 3 Public. Judiciales
Tipo: Noticia general
Título: **Servicio Nacional del Consumidor - Enel Colina S.A.**

Pág.: 7
Cm2: 726,0

Tiraje:
Lectoría:
Favorabilidad: ☐ Sin Datos
☐ Sin Datos
☐ No Definida

Núm. 44.161 **DIARIO OFICIAL DE LA REPUBLICA DE CHILE** **Viernes 30 de Mayo de 2025** **Página 4 de 6**

instrumento. * En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC, beneficia a un universo total de 24.812 (veinticuatro mil ochocientos doce pesos) Clientes Eléctricos residenciales, y considera un monto total voluntario, único, total y máximo en pesos de \$759.950,698-, (setecientos cincuenta millones novecientos cincuenta mil seiscientos noventa y ocho pesos). Dichos resultados se obtienen de los siguientes conceptos: (véase tabla contenida en parte final del acápite del III del Acuerdo). IV. La solución es proporcional a los efectos causados, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos: Es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el PVC en referencia, las medidas de cese de conducta descritas en el acápite II del 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 de suministro eléctrico de Enel Colina S.A., y los daños por otros conceptos y el procedimiento respectivo para reclamar daños adicionales, el mecanismo dispuesto para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades que comprende el Acuerdo en referencia, resultan ser proporcionales y adecuadas para el logro de los objetivos propuestos por aquel. A mayor abundamiento, es posible sostener que los términos del Acuerdo contenidos en el presente instrumento cumplen, en la especie, con los principios establecidos en el inciso primero del artículo 54 H de la ley N° 19.496. Así, el modelo compensatorio, indemnizatorio y reparatorio, dispuesto particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos como también, para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se realizarán las compensaciones, indemnizaciones y restituciones. En consecuencia, la solución que consta en el presente instrumento se encuentra basada en elementos objetivos, por cuanto, en su determinación, se cumplen con estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para esta sede administrativa. Se deja constancia que, durante la tramitación de este PVC, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la ley N° 19.496 que establece: "Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L". En efecto, la propuesta de Enel Colina S.A. fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias, fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los clientes eléctricos afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final de los términos del presente Acuerdo. Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden única y exclusivamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del mismo. V. 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 Clientes Eléctricos residenciales afectados: A. Del proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo: Enel Colina S.A. implementará un proceso de información, que estará dirigido a los Clientes Eléctricos residenciales definidos en conformidad a lo señalado en los acápites 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., para efectos de informar a los clientes eléctricos respecto de los aspectos compensatorios, indemnizatorios y reparatorios descritos en las letras B, C, D y E del acápite III, este último literal en relación con el acápite V letra C, procederá a comunicar, a cada uno de ellos, en los respectivos estados de cuenta o boleta de consumo/servicio que les envíe, el monto al que tendrán derecho a percibir, en conformidad al PVC 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 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 Clientes Eléctricos beneficiarios del presente Acuerdo, previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el mismo, enviará a cada Cliente Eléctrico beneficiado un correo electrónico informativo, explicando la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, remitido a la dirección email que Enel Colina S.A. tenga registrada en sus sistemas, por correo privado, con seguimiento. Lo anterior, en el plazo dispuesto en el acápite VII 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

CVE 2653051

Director: Felipe Andrés Perotti Díaz
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl



Fecha: 30-05-2025
Medio: Diario Oficial Edición Electrónica
Supl. : Diario Oficial de Chile - 3 Public. Judiciales
Tipo: Noticia general
Título: **Servicio Nacional del Consumidor - Enel Colina S.A.**

Pág. : 8
Cm2: 726,0

Tiraje:
Lectoría:
Favorabilidad:

Sin Datos
Sin Datos
☐ No Definida

Núm. 44.161

DIARIO OFICIAL DE LA REPUBLICA DE CHILE
Viernes 30 de Mayo de 2025

Página 5 de 6

información a clientes; b) la página web de ENEL, (www.enel.cl), y; c) redes sociales de Enel Colina S.A. (X y Facebook). Dichas comunicaciones generales y sus respectivos formatos 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 diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas 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 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 en 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 III del presente Acuerdo, presenten solicitudes y/o reclamos ante Enel Colina S.A. por daños eléctricos en artefactos de uso residencial conforme a lo que se describe en la letra E del acápite III del presente instrumento, a saber: Clientes Eléctricos que, en el plazo descrito 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 en referencia. En estos casos, Enel Colina S.A. asumirá la reparación del artefacto de que se trate y, para el caso que no sea ésta técnicamente posible 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 consumidor presente una solicitud y/o reclamo ante Enel Colina S.A. por daños en el artefacto eléctrico dentro del plazo descrito 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 que se trate registre una incidencia eléctrica proveniente desde la red de distribución, que se haya iniciado entre las 21:30 horas del jueves 1º de agosto de 2024 y las 23:59 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 protecciones 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 antecedentes que deberá acompañar el consumidor al efecto. D. Mecanismos de pago: 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 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 energía eléctrica de los clientes eléctricos beneficiados, para su posterior y total consumo, sin límite de tiempo. Dicho mecanismo de implementación no supone costos de transacción ni impone costos ni cargos adicionales a dichos clientes. VI. Cómputo de los plazos del Acuerdo: Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo serán de días 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 artículo 54 Q inciso 4º 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 inhábil administrativo, el día de inicio y/o término, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente. VII. Plazo de implementación de la solución y de 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 VII del Acuerdo). 2. Base de reclamos. 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 beneficiados por aquella, desde el hito descrito en el acápite VI. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que, a su respecto, también podrá realizar el proveedor al Sernac, para efectos de la implementación del pago de la referida compensación. 3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo: (véase tabla contenida en el numeral 3 del acápite VII del Acuerdo). 4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo: (véase tabla contenida en el numeral 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: Los informes de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo se realizarán a costa del proveedor, a través de una empresa auditora externa seleccionada por aquel, entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de

CVE 2653051

Director: Felipe Andrés Perotti Díaz
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl



Fecha: 30-05-2025
Medio: Diario Oficial Edición Electrónica
Supl.: Diario Oficial de Chile - 3 Public. Judiciales
Tipo: Noticia general
Título: **Servicio Nacional del Consumidor - Enel Colina S.A.**

Pág.: 9
Cm2: 726,0

Tiraje:
Lectoría:
Favorabilidad:

Sin Datos
Sin Datos
☐ No Definida

Núm. 44.161

DIARIO OFICIAL DE LA REPUBLICA DE CHILE
Viernes 30 de Mayo de 2025

Página 6 de 6

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 dispone. Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el acápite VII del presente Acuerdo. Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indica, el proveedor deberá coordinar previa y oportunamente 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 remanente del Acuerdo (cuyo contenido se especifica en el literal A.2. del acápite VIII del Acuerdo); A.3. Informe final de Remanente del Acuerdo. (cuyo contenido se especifica en el literal A.3. del acápite VIII del Acuerdo); B. Acreditación de cumplimiento con relación al depósito o transferencia bancaria de fondos 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 comprobante que dé cuenta de aquello. Dicho plazo, se computará desde que el Sernac informe al proveedor los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos. Para todos los efectos, téngase presente las demás disposiciones contenidas en el Acuerdo. Acceda al texto del Acuerdo visitando el siguiente enlace web: https://www.sernac.cl/portal/609/articles-81739_archivo_06.pdf Se realiza esta publicación en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la ley N° 19.496.- Lo que se notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados.- El Secretario.



CVE 2653051

Director: Felipe Andrés Perotti Díaz
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl