



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

ACLARA RESOLUCIÓN EXENTA N° 104 DEL 13 DE FEBRERO DE 2025, EN LO QUE INDICA.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L N°3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N° 56 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Resolución Exenta N° 222 de 2023, que modifica la Resolución Exenta N° 1011 de 2022 del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 de 2023 y la Resolución Exenta N° 64 de 2024 del SERNAC, que establecen su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centros de responsabilidad; la Resolución Exenta N° 183 de 2024 del SERNAC, que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, entre otros; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 del 17 de octubre de 2024 del SERNAC; y

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante **Resolución Exenta N° 183 de fecha 27 de marzo de 2024**, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo del mismo año, se delegó, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función y, en lo que aquí incumbe, **"(...) la facultad de dictar los actos para aclarar los puntos dudosos u oscuros y rectificar los errores de copia, de referencia, de cálculos numéricos y,**



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/PYPLZK-322>

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

en general, los puramente materiales o de hechos que aparecieren de manifiesto en los actos administrativos que (...) hubiera dictado en virtud de la delegación de que trata este instrumento, según lo prescribe el artículo 62 de la ley N°19.880”.

2. Que, la **Resolución Exenta N° 104 del 13 de febrero de 2025**, contiene los términos del Acuerdo y declara el término favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo entre el SERNAC y ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., el que fue aperturado a través de la **Resolución Exenta N° 463 del 06 de agosto de 2024**.

3. Que, existió una confusión al momento de incorporar en el cuadro resumen de resultado de los distintos conceptos compensatorios que comprende el Acuerdo del Procedimiento Voluntario Colectivo precedentemente individualizado, el que se encuentra inserto en el **acápito III** de dicho Acuerdo, respecto a los universos de clientes eléctricos reclamantes que acceden al pago del costo de reclamo y respecto a los que acceden a la compensación por reclamos a **SERNAC** por pérdida de alimentos, medicamentos y otros refrigerados o congelados similares, que permanecieron sin suministro eléctrico, por 36 o más horas continuas, debiendo dicho cuadro quedar de la siguiente manera:

Concepto de la Compensación	Universo de Clientes Eléctricos	Monto Total de las Compensaciones
Compensación por Acuerdo de PVC	776.329	\$15.493.467.642
Compensación por Daños de Artefactos Eléctricos de Uso Domiciliario	Será determinado y verificado por informe de auditoría externa.	Será determinado y verificado por informe de auditoría externa.
Compensación a los consumidores que reclamaron a SERNAC por pérdida de alimentos, medicamentos y otros refrigerados o congelados similares, que permanecieron sin suministro eléctrico, por 36 o más horas continuas	31.069	\$559.242.000
Costo de Reclamo	42.335	\$246.814.675



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

SERNAC		
TOTAL	776.329	\$16.299.524.317

4. Que, conforme a lo señalado precedentemente,

RESUELVO:

1. **ACLÁRASE**, al tenor de la información contenida en el considerando 3 precedente, el cuadro de resultado del considerando 9, de la Resolución Exenta N°104, de 2025 del Servicio Nacional del Consumidor, quedando este de la siguiente forma:

Concepto de la Compensación	Universo de Clientes Eléctricos	Monto Total de las Compensaciones
Compensación por Acuerdo de PVC	776.329	\$15.493.467.642
Compensación por Daños de Artefactos Eléctricos de Uso Domiciliario	Será determinado y verificado por informe de auditoría externa.	Será determinado y verificado por informe de auditoría externa.
Compensación a los consumidores que reclamaron a SERNAC por pérdida de alimentos, medicamentos y otros refrigerados o congelados similares, que permanecieron sin suministro eléctrico, por 36 o más horas continuas	31.069	\$559.242.000
Costo de Reclamo SERNAC	42.335	\$246.814.675
TOTAL	776.329	\$16.299.524.317

2. **NOTIFÍQUESE**, la presente Resolución Exenta, por correo electrónico, al proveedor **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.**, conforme a lo dispuesto por el artículo 54 R de la Ley N° 19.496.





Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3. DÉJASE constancia que el presente acto no modifica de ninguna forma los montos compensatorios asociados al acuerdo alcanzado entre **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.** y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

MILO ROJAS BONILLA
SUBDIRECTOR
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTO EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS

MRB/cna

Distribución: Destinatario (notificación por carta certificada); Dirección Nacional; Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos; Oficina de Partes.

