

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol V-264-2024 del 2° Juzgado Civil de Santiago**, por sentencia del 4 de marzo de 2025, se aprobó el acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N° 676 del 29 de octubre de 2024** (“Acuerdo”), dictada por el **Servicio Nacional del Consumidor** (“SERNAC”), alcanzado entre este último y Enel Distribución Chile S.A. en el marco del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores (“PVC”) aperturado por medio de la Resolución Exenta N° 273 del 10 de mayo de 2024; en tanto cumple con los requisitos legales, produciendo en consecuencia, efecto erga omnes. A continuación, se deja constancia de los términos extractados del Acuerdo: **I. Consumidores comprendidos en el Acuerdo:** El presente Acuerdo, en adelante “Acuerdo”, beneficiará a un universo referencial de **395.371** clientes eléctricos residenciales pertenecientes todos, a 33 comunas de la Región Metropolitana sobre la cual **ENEL**, tiene la concesión del suministro de servicio eléctrico en el segmento distribución, y que: **a)** se vieron afectados por las interrupciones del referido servicio iniciadas entre el **7 y el 10 de mayo del año en curso**, y; **b)** cumplen los requisitos copulativos tratados en el acápite III del presente instrumento. Adicionalmente, se contemplan los compromisos de **ENEL** relacionados con las medidas de cese de conducta las que se describen en el **acápito II** del presente Acuerdo. 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, es un hecho notorio y público que el suministro de electricidad distribuido por **ENEL**, a la fecha se encuentra restablecido. Adicionalmente, se hace presente que, de acuerdo a lo declarado por **ENEL**, con la finalidad de contribuir a mitigar la ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC en referencia, se han implementado durante el transcurso de la tramitación del mismo, las siguientes medidas: **1. En relación a la información a clientes eléctricos:** Se ha realizado una mejora en el rendimiento del mapa informativo de cortes en línea en la sección de Emergencias del sitio web de **ENEL**, donde se publican las incidencias activas en la red de distribución y su tiempo estimado de normalización (TEN), de manera que aparezcan desde 15 minutos de conocidas, y se mantengan visibles y actualizadas hasta su normalización. Adicionalmente, en períodos de contingencia se agrega una ventana emergente (“pop-up”) en la página principal (“home”) del sitio web de la empresa, 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 cuadrillas en terreno:** Se aumentó en un 20% la capacidad operativa en terreno de las cuadrillas propias para la atención de emergencias. **3. 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. Se ha desarrollado un plan específico para la poda de más de 25 mil árboles en las comunas de mayor afectación. Adicionalmente, y en el mismo marco de lo tratado en este acápite, **ENEL**, se compromete a implementar, con la finalidad de contribuir a mitigar la ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC en referencia, las siguientes medidas de cese de conducta. A saber: **1. 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. **Plazo de implementación: 31 de marzo de 2025.** **2. En relación a la información a clientes:** Se mejorará la información publicada en el sitio web de **ENEL** 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. **Plazo de implementación: 31 de diciembre de 2024.** **3. 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. **Plazo de implementación: 28 de febrero de 2025.**

4. 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.

Plazo de implementación: 31 de marzo de 2025. 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 de cese de conducta implementadas durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo 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 suspensión del servicio eléctrico.

A. De los Grupos de clientes eléctricos beneficiarios por el Acuerdo:

A.1 ENEL, se compromete a otorgar por el presente Acuerdo una bonificación voluntaria y extraordinaria, de manera adicional a las compensaciones ya pagadas en virtud del artículo 16 B de la Ley N° 18.410, a todos aquellos clientes eléctricos afectados por la suspensión del servicio eléctrico, ocurrida 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 abril de 2024. - Haber sufrido interrupción del servicio de suministro eléctrico, en el segmento distribución, que se haya iniciado entre el **7 de mayo y 10 de mayo del año en curso.** - Que se cumpla una de las siguientes condiciones: (i) Que el tiempo de interrupción del suministro eléctrico ocurrido durante el evento haya superado 9 horas, continuas o discontinuas, o (ii) Que el tiempo de interrupción del suministro eléctrico ocurrido durante el evento haya sido de entre 4 y 9 horas, y que sumado éste al total de tiempos de interrupciones de suministro acumuladas del cliente de que se trate entre junio 2023 y abril de 2024, supere las 9 horas.

A.2. Sin perjuicio de lo anterior, se deja constancia que el **SERNAC** y **ENEL** 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. En dicho contexto, por el presente instrumento se acuerda que **SERNAC** establecerá un grupo de clientes eléctricos que estará integrado por aquellos afectados por el evento de interrupción del suministro eléctrico al que se refiere la presente resolución, correspondiente a la zona de concesión de **ENEL** -en el segmento distribución- por el periodo de hasta 4 horas o de 4 a 9 horas y que, no hubieron superado las 9 horas de interrupción del año móvil inmediatamente anterior al **7 y 10 de mayo 2024.**

B. Montos de las compensaciones para los Grupos de clientes eléctricos beneficiarios. En atención a lo precedentemente expuesto el Acuerdo considera los siguientes montos compensatorios adicionales a la contempladas en el artículo 16 B de la Ley N° 18.410, según los siguientes tramos o tiempos de interrupción del servicio eléctrico, incluida la asignación del monto distribuido a criterio del SERNAC al grupo indicado en el párrafo segundo de **A.2. (véase tabla contenida en letra B del acápite III)** Así las cosas, el presente Acuerdo beneficia a un total de **395.371 (Trescientos noventa y cinco mil trescientos setenta y un)** clientes eléctricos y, considera un monto de bonificación total de **\$1.398.760.745 (Mil trescientos noventa y ocho millones setecientos sesenta mil setecientos cuarenta y cinco pesos).**

C. Costo del reclamo. **ENEL,** compensará por este concepto a cada cliente eléctrico que hubiere reclamado ante el **SERNAC o la Superintendencia de Electricidad y Combustibles,** en adelante también “**SEC**”, con ocasión de los hechos descritos en el **acápite I** del presente Acuerdo, entre el **7 de mayo 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 10 de septiembre de 2024), trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley

Nº19.496 (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 la **letra A** del presente **acápito**, son compatibles con la compensación por costo del reclamo, y se pagarán conjuntamente, si ésta fuere procedente. Lo mismo, aplicará respecto de las indemnizaciones o restituciones que pudieren producirse con ocasión de lo dispuesto en la **letra D siguiente** y en el **acápito V letra C** del presente instrumento. 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. A saber: - **0,021 UTM**: para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center. - **0,015 UTM**: para reclamos realizados por canal Web. - **0,17 UTM**: para reclamos realizados por canal presencial, esto es, en Oficinas de Sernac o SEC. 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 y SEC estará determinado y verificado a través del informe de auditoría externa que trata el **acápito VIII** del presente Acuerdo. **D. Apertura de procedimientos para reclamar otros daños.** ENEL, se compromete a habilitar en la etapa de implementación del Acuerdo, conforme a lo establecido en los **acápitos VI y VII del presente Acuerdo**, procedimientos en favor de los clientes eléctricos afectados para que así, puedan ellos reclamar otros daños adicionales que guarden relación con: 1. Daño eléctrico de artefactos. 2. Pérdida de productos refrigerados/congelados (alimentos o medicamentos) por haberse encontrado sin suministro eléctrico por 24 o más horas continuas. 3. Restitución de gastos médicos de personas diagnosticadas con enfermedades al frío/humedad, por haberse encontrado sin suministro eléctrico por 24 o más horas continuas. Todos ellos, con ocasión de la interrupción del suministro del servicio eléctrico, entre el **7 y 10 de mayo de año 2024** y cuyos requisitos se detallan en el **acápito V letra C** del presente instrumento. **E. Monto de las compensaciones contempladas en la legislación sectorial (artículo 16 B de la Ley Nº 18.410).** ENEL, declara que, con ocasión de los hechos que dieron inicio al PVC, ha compensado y restituido de manera automática, con cargo a la facturación mensual de cada consumidor afectado los montos que dispone el artículo 16 B de la Ley Nº18.410. La compensación contemplada en la legislación sectorial (artículo 16 B de la Ley Nº 18.410) beneficia a un total de **81.288 (ochenta y un mil doscientos ochenta y ocho)** clientes eléctricos y, considera un monto total de **\$425.968.004 (cuatrocientos veinticinco millones novecientos sesenta y ocho mil 4 pesos)**. ***** En virtud de lo todo lo descrito, a continuación un cuadro resumen sobre el universo total de beneficiados, y los montos totales, ambos referenciales, asociados al presente Acuerdo. A saber: (**véase primera tabla contenida bajo la letra E del acápite III**) En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, beneficia a un total de **395.371** clientes eléctricos y, considera un monto total en pesos de **\$1.824.728.809 (mil ochocientos veinticuatro millones setecientos veintiocho mil ochocientos nueve pesos)**. Dichos resultados se obtienen de los siguientes conceptos: (**véase segunda tabla contenida bajo la letra E del acápite III**) Se hace presente que todos los montos relativos a compensaciones, indemnizaciones y restituciones y, el universo (cantidad) de clientes eléctricos mencionados en el presente instrumento, son referenciales y han sido determinados según lo informado por **ENEL**, a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales compensatorios e indemnizatorios, por cada Grupo de beneficiados con el presente Acuerdo, serán determinados y verificados, por el informe de auditoría descrito en los **acápitos VII y VIII** del presente instrumento. **IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos:** Es posible sostener, fundadamente que, considerando la materia tratada en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, las medidas de cese de conducta descritas en el **acápito 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, en el segmento distribución de **ENEL**, procedimientos para reclamar daños adicionales y, 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 Nº 19.496. Así, el modelo compensatorio, indemnizatorio y restitutorio, dispuesto particularmente para esta sede

administrativa, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos 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 del Procedimiento Voluntario Colectivo, 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**, 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 consumidores 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 los proveedores efectuarán las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los clientes eléctricos afectados:

A. Del proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo: **ENEL**, implementará un proceso de información, que estará dirigido a los clientes eléctricos definidos en conformidad a lo señalado en los **acápites I y III** del presente instrumento. En el marco del referido proceso de información, **ENEL** compromete las siguientes actividades:

1.- Estado de cuenta o boleta de consumo/servicio. **ENEL**, para efectos de informar a los clientes eléctricos los aspectos compensatorios, indemnizatorios y restitutorios descritos en las **letras B, C y D del acápite III**, procederá a comunicar a los clientes eléctricos beneficiados en los respectivos **estados de cuenta o boleta de consumo/servicio**, el monto al que se tendrá derecho en conformidad al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, todo conforme a un texto que se determinará en conjunto con SERNAC y según la factibilidad técnica que permitan las boletas de conformidad a las instrucciones que pueda impartir la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en relación al contenido de las boletas de consumo.

2.- Comunicación por correo electrónico. En aquellos casos en que **ENEL**, cuente con el correo electrónico de los clientes beneficiarios del presente Acuerdo, previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el mismo, enviará a los clientes eléctricos beneficiados, un correo electrónico informativo, explicando la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, remitido a la dirección email que **ENEL** 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**, informará a los clientes eléctricos beneficiados por el Acuerdo, explicando la solución, 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** (X y Facebook).

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 este instrumento 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 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 otros daños. Se establece el procedimiento para que los clientes eléctricos que cumplan con los requisitos descritos en el **acápite I del presente Acuerdo**, presente solicitudes y/o reclamos por daños adicionales que se explican a continuación, y que se describe en el **literal D del acápite III** del presente instrumento. A saber: **a)** Clientes eléctricos que, en el plazo descrito en el **acápite VII**, presenten solicitudes y/o reclamos por daños de artefactos eléctricos como consecuencia directa de la interrupción del servicio de suministro eléctrico en referencia, para tales efectos, **ENEL** asumirá la reparación y, para el caso que no sea ésta posible, se realizará la restitución de su valor de reposición 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 por daños en el artefacto eléctrico dentro del plazo descrito en el **acápite VII**; **(ii)** Que el artefacto denunciado y/o reclamado exista al momento del reclamo y presente daño eléctrico, y; **(iii)** Que el punto de

suministro del cliente eléctrico de que se trate registre una incidencia eléctrica proveniente desde la red de distribución. b) Clientes eléctricos que, en el plazo descrito en el **acápito VII**, presenten solicitudes y/o reclamos por pérdidas de productos refrigerados o congelados (alimentos o medicamentos) que se han dañado por haberse encontrado sin suministro eléctrico por 24 o más horas continuas, como consecuencia directa de la interrupción del servicio de suministro eléctrico en referencia, para tales efectos **ENEL**, restituirá al cliente el valor de la(s) compra(s). (Si **ENEL** ya ha entregado al cliente una compensación, indemnización y/o restitución por pérdidas de productos refrigerados o congelados por causa directa de este mismo evento, dicho monto previo será considerado como parte integrante del monto total que corresponda compensar). Los requisitos para la restitución de los productos son: (i) Que el consumidor presente una solicitud y/o reclamo por pérdidas de productos refrigerados o congelados (alimentos o medicamentos) dentro del plazo descrito en el acápito VII; (ii) Que el consumidor haya estado sin suministro por 24 o más horas seguidas como consecuencia directa del evento, y; (iii) Que el consumidor presente cualquier documento tributario o comprobante formal que den cuenta de la(s) compra(s). El documento o comprobante referido deberá dar cuenta de una fecha entre el 10 de febrero y 10 de mayo, ambos de 2024. c) Clientes eléctricos que, en el plazo descrito en el **acápito VII**, presenten solicitudes o reclamos con motivo de haber sido diagnosticadas con enfermedades asociadas al frío/humedad (ejemplo: respiratorias) y cuyos domicilios hayan estado sin suministro por 24 o más horas continuas, como consecuencia directa de la interrupción del servicio de suministro eléctrico en referencia, para tales efectos **ENEL** restituirá el costo de los medicamentos prescritos por su médico tratante. Los requisitos para la restitución del valor de los medicamentos prescritos por el médico tratante son: (i) Que el consumidor presente solicitud y/o reclamo por enfermedad dentro del plazo descrito en el **acápito VII**; (ii) Que el consumidor haya estado sin suministro por 24 o más horas continuas, como consecuencia directa del evento; (iii) Que el consumidor presente un documento y otro(s) antecedente (s) que acredite el diagnóstico médico, copia de la receta médica y copia de la boleta de compra de medicamentos. El documento o antecedente (s) referidos deberán dar cuenta de una fecha entre el **10 de febrero y 10 de mayo, ambos de 2024**. (iv) Que el cliente presente un documento o comprobante que acredite que reside en el domicilio. Para tales efectos, **ENEL**, pondrá a disposición de los clientes eléctricos en su **página web y, en las oficinas de atención de público presencial**, 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 e indemnizaciones y restituciones comprometidas en los **acápitos III y V letra C** del presente instrumento, se realizará mediante abonos en los 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 4° 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 acápito VII) 2. **Base de reclamos:** La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a **ENEL**, 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 **acápito 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 acápito VII) 4. **Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:** (véase tabla contenida en el numeral 4° del acápito VII). **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

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 **acápito 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 **acápito VIII** del Acuerdo); **A.2. Informes parciales de remanente del Acuerdo.** (cuyo contenido se especifica en el literal A.2. del **acápito VIII** del Acuerdo); y **A.3. Informe final de Remanente del Acuerdo.** (cuyo contenido se especifica en el literal A.3. del **acápito VIII** del Acuerdo); **B. Acreditación de cumplimiento en 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 **acápito 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.** Por su parte, para mayores antecedentes de este último, visite el siguiente enlace web: www.sernac.cl. Se realiza esta publicación en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados. El Secretario.



