

EXTRACTO

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

Ante **2° Juzgado Civil de Valparaíso**, en procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol V-19-2025** por sentencia definitiva de fecha 10 de marzo de 2025, ejecutoriada según certificado de fecha 19 de marzo de 2025, Se aprueba el acuerdo alcanzado entre Servicio Nacional del Consumidor y Chilquinta Distribución S.A., contenido en la Resolución Exenta N° 123, de 21 de febrero de 2025, de Servicio Nacional del Consumidor, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y, por tanto, producirá efectos erga omnes, una vez que su extracto se publicado, conforme al inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N 19.496. 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° 480 del 9 de agosto de 2024. A continuación, se deja constancia de los términos extractados del Acuerdo: **I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo:** El presente Acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a un universo referencial de **89.367** clientes eléctricos residenciales pertenecientes todos a la comuna sobre la cual, **CHILQUINTA**, tiene la concesión del suministro de servicio eléctrico en el segmento distribución, y que: a) se vieron afectados por las interrupciones del referido servicio, por el evento climático iniciados los días **1° y 2 de agosto del año 2024**, y; b) cumplen los requisitos copulativos tratados en el acápite III del presente instrumento. Adicionalmente, se contemplan los compromisos de **CHILQUINTA** relacionados con las medidas de cese de conducta las que se describen en el **acápite 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 **CHILQUINTA**, a la fecha se encuentra restablecido. Adicionalmente, se hace presente que, de acuerdo a lo declarado por **CHILQUINTA**, con la finalidad de contribuir a mitigar la ocurrencia de los hechos que dieron origen al PVC en referencia, se compromete a implementar, las siguientes medidas de cese de conducta: 1. Gestión con Municipalidades para fomentar el manejo responsable de vegetación que se encuentra en bien nacional de uso público, como también con propietarios de arbolado que se encuentran en terrenos particulares, los que interfieren en la infraestructura eléctrica. **CHILQUINTA**, en cumplimiento a la normativa sectorial, periódicamente declara y carga en las plataformas de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en adelante también e indistintamente SEC los planes de mantenimiento (que incluyen el manejo de vegetación), para las temporadas de verano e invierno. Dichos planes son monitoreados y fiscalizados por la SEC. Asimismo, dentro de las actividades de los planes asociados al manejo de la vegetación se incluye la gestión informativa, acciones de coordinación y colaboración con los municipios, en su calidad de administradores y responsables de los bienes nacionales de uso público existentes dentro del territorio de cada comuna. Para ello se mantiene una gestión permanente que se traduce en envíos de correspondencia, acciones de coordinación asociadas al arbolado urbano, reuniones, etc. Con respecto a los propietarios particulares de los predios afectados por las franjas de servidumbre y seguridad eléctrica existe una gestión permanente de información respecto de los derechos y deberes asociados a la franja de seguridad y sobre las medidas que debe adoptar el propietario para evitar el riesgo a la seguridad y continuidad del suministro eléctrico. Estas gestiones se hacen mediante campañas masivas de información, folletos informativos adjuntos al despacho a las boletas mensuales, además de gestiones específicas con propietarios ante situaciones de riesgo. Adicionalmente, en forma anual, se protocoliza el conjunto de las evidencias de la gestión realizada. 2. Redifusión del Manual de Arbolado Urbano a distintos entes que intervienen. Esta redifusión se realiza a través de correspondencia formal, tales como cartas, correos electrónicos y también actividades de difusión, tales como reuniones, encuentros, etc. 3. Mantener campañas preventivas que son difundidas a través de medios de comunicación masiva, tales como radio, periódicos, y redes sociales, para reducir la ocurrencia de cortes de suministro a causa de postes chocados. **CHILQUINTA**, realiza campañas masivas destinadas a concientizar a la población sobre el riesgo para las personas y para la seguridad y continuidad del suministro eléctrico asociados a los eventos de postes chocados. 4. Actualización del Plan de Contingencia

Corporativo. El Plan de Contingencia Corporativo, conforme a las exigencias normativas, ha sido diseñado en base a la Norma ISO 22.301 de continuidad del negocio y, conforme a ese estándar, existe un seguimiento y monitoreo permanente, que se traduce en la certificación periódica por Auditores externos y sobre la base de las cuales se levantan las actualizaciones y mejoras correspondientes. 5. Entrega de información oportuna y directa a Autoridades, respecto a la reposición de suministro. En condición de contingencia, **CHILQUINTA**, cumple con el reporte permanente y oportuno asociado a la condición del sistema eléctrico y la evolución de la reposición del suministro. Esto se hace con la periodicidad y a través del conducto que determina la SEC, generalmente a través de correo electrónico y también en las plataformas dispuestas por la SEC. Asimismo, **CHILQUINTA**, participa en las instancias de coordinación establecidas por las Autoridades administrativas y de gestión de emergencias (Delegado Presidencial, SENAPRED, CONAF, SEC, SEREMI, Bomberos, Municipios, etc.). 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 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: CHILQUINTA**, se compromete a otorgar por el presente Acuerdo una bonificación voluntaria y extraordinaria, de manera adicional, 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 **julio de 2024**. - Haber sufrido interrupción del servicio de suministro eléctrico, en el segmento distribución, por el evento climático de los días **1º y 2 de agosto del año 2024**. **B. Montos de las compensaciones para los Grupos de clientes eléctricos beneficiarios. CHILQUINTA**, se compromete a compensar, indemnizar y restituir por el presente Acuerdo, de manera adicional a las compensaciones ya pagadas en virtud del artículo 16 B de la Ley N° 18.410 y, a los montos que de manera voluntaria pagó, si es que corresponde una diferencia entre el acuerdo y lo ya pagado (Se deja constancia que **CHILQUINTA**, declara haber compensado y restituido de manera automática con cargo a la facturación mensual de cada consumidor afectado en los términos del presente acuerdo, y según lo dispone el artículo 16 B de la Ley N°18.410, y además de los montos que voluntariamente pagó, la suma total de **\$317.656.290 (trescientos diecisiete millones seiscientos cincuenta y seis mil doscientos noventa pesos)**). El monto precedentemente indicado, corresponde a sumas que fueron abonadas a los consumidores en las facturaciones mensuales correspondientes a los meses de **agosto a septiembre de 2024**. El total de clientes eléctricos receptores de compensaciones por aplicación del artículo 16 B de la Ley N°18.410, ascienden a **64.485 (sesenta y cuatro mil cuatrocientos ochenta y cinco)**, con cargo a la facturación mensual de cada consumidor afectado. A continuación, los montos totales que considera en presente Acuerdo, que incluye los montos ya pagados: (**véase tabla contenida en letra B del acápite III**). Así las cosas, el presente Acuerdo beneficia a un total de **89.367 (Ochenta y nueve mil trescientos sesenta y siete)** clientes eléctricos y, considera un monto de bonificación total de **\$1.139.982.698 (Mil ciento treinta y nueve millones novecientos ochenta y dos mil seiscientos noventa y ocho pesos)**. **C. Costo del reclamo. CHILQUINTA**, 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 **01 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 12 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 la **letra B** del presente **acápite**, son compatibles con la compensación por costo del reclamo, y se pagarán conjuntamente, si ésta fuere procedente. El

monto que corresponderá a los clientes eléctricos por el concepto de costo de reclamo, dependerá del canal a través del cual éste se realizó ante el **SERNAC**. A saber: - **0,17 UTM**: para reclamos realizados 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** estará determinado y verificado a través del informe de auditoría externa que trata el **acápito VIII** del presente Acuerdo. **D. De los procedimientos para reclamar otros daños.** **CHILQUINTA**, declara que a partir de los hechos que motivaron el inicio del presente PVC, mantuvo y mantiene disponible, **en su página web y, en las oficinas de atención de público presencial**, información pública sobre los procedimientos de reclamo por daños o pérdidas por corte de suministro, sea por artefactos eléctricos o por pérdida de alimentos y medicamentos refrigerados, con el propósito que los consumidores formularán sus reclamaciones, por estos conceptos. Asimismo, declara haber compensado, indemnizado y restituido por dichos conceptos a un universo de consumidores de **743 (setecientos cuarenta y tres clientes)**, por la suma total referencial de **\$66.183.111** (Se deja constancia que **CHILQUINTA**, declara haber compensado, indemnizado y restituido este monto referencial al universo de consumidores beneficiados y éstos se encuentran incluidos en los montos totales que se informan en la tabla contenida en la **letra B** del presente acápite) (**sesenta y seis millones ciento ochenta y tres mil ciento once pesos**). Lo anterior, en cuanto a universo y montos totales compensatorios, indemnizatorios y restitutorios, serán determinados y verificados por el informe de auditoría descrito en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento.***** 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: En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, beneficia a un total de **89.367 (ochenta y nueve mil trescientos sesenta y siete)** clientes eléctricos y, considera un monto total de **\$1.140.896.714 (mil ciento cuarenta millones ochocientos noventa y seis mil setecientos catorce pesos)**. Dichos resultados se obtienen de los siguientes conceptos: (**véase tabla contenida debajo de letra D 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 conforme a la información suministrada por **CHILQUINTA** durante el desarrollo de este PVC. En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales compensatorios, indemnizatorios y restitutorios, por cada Grupo de beneficiados con el presente Acuerdo, serán determinados y verificados, por el informe de auditoría descrito en los **acápites 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 **CHILQUINTA**, de los 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 N° 19.496. Así, el modelo compensatorio, indemnizatorio y restitutorio, 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 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 **CHILQUINTA**, fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, lo que fue procesado por el Servicio Nacional del Consumidor. Por su parte, las observaciones 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: **CHILQUINTA**, 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. Lo anterior, en el plazo dispuesto en el **acápite VI y VII** del presente instrumento. En el marco del referido proceso de información, **CHILQUINTA** compromete las siguientes actividades:

1.- Estado de cuenta o boleta de consumo/servicio. **CHILQUINTA**, 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 un documento anexo a los **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**.

2.- Comunicación por correo electrónico. En aquellos casos en que **CHILQUINTA**, 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 **CHILQUINTA** tenga registrada en sus sistemas, por correo privado, con seguimiento.

3.- Comunicación general. **CHILQUINTA**, 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 **CHILQUINTA** (www.chilquinta.cl) y; **c)** redes sociales de **CHILQUINTA** (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.- Mecanismos de pago: La implementación y pago de todas las compensaciones, indemnizaciones y restituciones comprometidas en el **acápite III** 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 acápite VII).

2. Base de reclamos: La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a **CHILQUINTA**, 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).

4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo: (véase tabla contenida en el numeral 4° del acápite 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.



