

RESOLUCIÓN EXENTA N°

VALPARAÍSO,

**RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS
TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL
TÉRMINO FAVORABLE DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL SERNAC EL
PROVEEDOR COMPAÑÍA ELÉCTRICA DEL
LITORAL S.A. APERTURADO POR
RESOLUCIÓN EXENTA N° 1/2025.**

VISTO: 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, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que aprueba 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 abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022 ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC y sus modificaciones, que establece su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centros de responsabilidad que en aquella se citan; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica en la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, la Resolución TRE N° **405/7/2025** que nombra a don **Patricio Unanue Nadales** como **Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor en la Región de Valparaíso**; y,

CONSIDERANDO:

1° Que el objetivo del Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**" o "**PVC**", es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2° Que, mediante la **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 la facultad de dictar las resoluciones que declaran el término de los Procedimientos Voluntarios Colectivos de alcance regional, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función dentro de su respectivo ámbito de funciones, o en sus respectivos subrogantes, en los Directores Regionales del Servicio Nacional del Consumidor.



3° Que, con fecha **12 de febrero de 2025**, el **Director Regional de la Dirección Regional de Valparaíso** (en adelante e indistintamente, "**Director Regional de Valparaíso**"), del Servicio Nacional del Consumidor (en adelante e indistintamente, "**el SERNAC**"), dictó la **Resolución Exenta N° 1** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **COMPAÑÍA ELÉCTRICA DEL LITORAL**, en adelante e indistintamente, "**LITORAL**" o "**el proveedor**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por expresamente reproducidos en este acto administrativo.

4° Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **LITORAL**, manifestó oportunamente su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

5° Que, con fecha **20 de marzo de 2025**, el **SERNAC** y **LITORAL** iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496.

6° Que, mediante la **Resolución Exenta N° 3 del 26 de mayo de 2025** de este origen, se prorrogó a solicitud del proveedor y, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

7° Que, para efectos de los términos del Acuerdo contenido en el **considerando 9°** de la presente Resolución, se tuvo en especial consideración lo consensuado con el proveedor en las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

8° Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el **SERNAC** dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

9° Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y **LITORAL**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

ACUERDO

I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo.

El presente Acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a un universo referencial de **8.203** clientes eléctricos residenciales pertenecientes todos a las comunas sobre la cuales, **LITORAL**, 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 **1º y 2 de agosto del año 2024**, y; **b)** cumplen los requisitos copulativos tratados en el **acápite III** del presente instrumento.

Adicionalmente, en el Acuerdo se contemplan los compromisos de **LITORAL** 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.

El artículo 54 P, N°1 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, entre otros aspectos, al menos: *"1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores."*

Al respecto:

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 **LITORAL**, a la fecha se encuentra restablecido.

Adicionalmente, se hace presente que, de acuerdo a lo declarado por **LITORAL**, 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 que interfieren en la infraestructura eléctrica. **LITORAL**, 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. **LITORAL**, 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, **LITORAL**, 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, **LITORAL**, 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.

El artículo 54 P, N°2 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes



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/AMRSEX-616>

aspectos: "2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda".

Al respecto:

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:

LITORAL, 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 **1° y 2 de agosto del año 2024**.

B. Montos de las compensaciones para los Grupos de clientes eléctricos beneficiarios.

LITORAL, 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 pagado¹, 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:

¹ Se deja constancia que **LITORAL**, 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 **\$44.811.130 (cuarenta y cuatro millones ochocientos once mil ciento treinta 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 **7.818 (siete mil ochocientos dieciocho)**.



Tiempo de interrupción [horas]	Monto Total Promedio por cliente eléctrico	Número de clientes eléctricos beneficiados con el PVC (referencial)	Monto total (referencial)
4 < T	\$1.119	1.529	\$1.711.020
4 ≤ T < 12	\$2.621	518	\$1.357.463
12 ≤ T < 24	\$5.988	1.255	\$7.514.658
24 ≤ T < 36	\$11.031	1.510	\$16.656.353
36 ≤ T < 48	\$17.081	886	\$15.133.392
48 ≤ T < 72	\$27.883	1.632	\$45.505.196
72 ≤ T < 96	\$23.246	327	\$7.601.302
96 ≤ T < 120	\$42.813	249	\$10.660.336
120 ≤ T < 144	\$34.259	297	\$10.175.021
Total	\$14.180	8.203	\$116.314.741

Así las cosas, el presente Acuerdo beneficia a un total de **8.203 (Ocho mil doscientos tres)** clientes eléctricos y, considera un monto de bonificación total de **\$116.314.741 (ciento dieciséis millones trescientos catorce mil setecientos cuarenta y un pesos)**.

C. Costo del reclamo.

LITORAL, 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 proveedor²**, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496³, 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 plenamente 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 y su valor se determinará de conformidad a la Unidad Tributaria Mensual, en adelante también "UTM". En tal sentido, lo que sigue:**

² El día previo a la publicación de la propuesta de solución, que corresponde al **día 11 de agosto de 2025**.

³ 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.



- **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.

Así las cosas, por este concepto, el presente Acuerdo, beneficiará a un total de 75 consumidores que reclamaron ante SERNAC. Por este concepto, se considera un monto de compensaciones total ascendente a la suma de **\$275.828** pesos (doscientos setenta y cinco mil ochocientos veintiocho pesos), montos que serán abonados o pagados, según corresponda, por medio de los mecanismos plazos señalados en los acápites V letra C y VII, respectivamente, ambos del presente instrumento.

Se deja constancia, que el universo y monto indicado en este acápite, será verificado a través del informe de auditoría externa que trata el **acápite VIII** del presente Acuerdo.

D. De los procedimientos para reclamar otros daños.

LITORAL, 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 puedan formular sus reclamaciones, por estos conceptos.

Asimismo, declara haber compensado, indemnizado y restituido por dichos conceptos a un universo de consumidores de **180 (ciento ochenta clientes)**, por la suma total referencial de **\$20.510.546⁴ (veinte millones quinientos diez mil quinientos cuarenta y seis 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 universo total de **8.203 (ocho mil doscientos tres)** clientes eléctricos y, considera un monto total de **\$116.590.569 (ciento dieciséis millones quinientos noventa mil quinientos sesenta y nueve pesos)**. Dichos resultados se obtienen de los siguientes conceptos:

⁴ Se deja constancia que **LITORAL**, 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.



Concepto de la Compensación		Universo de clientes eléctricos	Monto total de las compensaciones
Conceptos acuerdo PVC	Monto total acordado en PVC por compensación de interrupciones	8.203	\$116.314.741
	Costo del reclamo SERNAC	75	\$275.828
TOTAL Acuerdo PVC		8.203	\$116.590.569
Montos pagados por Litoral	Monto total compensatorio, indemnizatorio y restitutorio, conforme el acápite III, letra D	180	20.510.546
Monto Total a descontar del total del acuerdo por los pagos ya realizados por Litoral		7.998	65.321.676

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, han sido determinados conforme a la información suministrada por **LITORAL** 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.

El artículo 54 P, N°3 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos".

Al respecto:

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 **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, en el segmento distribución de **LITORAL**, 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, la determinación de los montos que se pagarán, dispuesto particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconocen e integran elementos objetivos como también, para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se pagarán tales montos.

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 **LITORAL**, fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. Igual tratamiento se realizó respecto de las observaciones que, durante la tramitación del PVC, formularon los consumidores potencialmente afectados. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores 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.

El artículo 54 P, N°4 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: *"4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados."*

Al respecto:



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/AMRSEX-616>

A. Del proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo:

LITORAL, 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, **LITORAL** compromete las siguientes actividades:

1.- Comunicación en el Estado de cuenta o boleta de consumo/servicio. **LITORAL**, 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 **LITORAL**, tenga registrado en sus sistemas una dirección email y/o correo electrónico de los clientes beneficiarios del presente Acuerdo, previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el mismo, enviará a cada uno de ellos, un correo electrónico informativo, explicando el contenido y alcance de la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación. Dicho correo será despachado por correo privado, con seguimiento y/o trazabilidad.

3.- Comunicación general. **LITORAL**, informará a los clientes eléctricos beneficiados por el Acuerdo, el alcance de 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 **LITORAL** (www.litoral.cl) y; **c)** redes sociales de **LITORAL** (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.

El plazo para la realización de las actividades contenidas en este acápite, y la verificación de aquellas, se realizará conforme a lo establecido en los **acápites VII y VIII** de este instrumento.

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 **30 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 principiarse y/o terminarse 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:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Comienzo etapa de Implementación del Acuerdo	31 días	Contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
Implementación de las Medidas de Cese descritas en el acápite II	6 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo.
Comunicación General descrita en el acápite V N° 3	15 días	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo.
Comunicación por correo electrónico descrita en el acápite V N° 2	15 días	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo.



Comunicación por estado de cuenta descrita en el acápite V N° 1	2 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo.
Abono en los estados de cuenta de los montos compensatorios, indemnizatorios y reparatorios descritos en la letra B del acápite III	2 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo.
Abono de compensación por concepto de costo de reclamo	2 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo.
Plazo total de las actividades descritas en el N° 1 del presente acápite VII	8 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo.

2. Base de reclamos

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, desde el hito descrito en el acápite VI precedente, remitirá a **LITORAL**, la base de reclamos para los efectos de que dicho proveedor, proceda a aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo en favor de los clientes eléctricos beneficiados por aquella. 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:

Actividad de verificación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informe Final de auditoría externa.	3 meses	Vencimiento del plazo de implementación de las actividades descritas en el N° 1 del presente acápite VII.



4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:

Actividad del remanente	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informes Parciales de remanente.	Cada 7 meses	Contado desde que comience la vigencia del período de 2 años que trata el acápito XII .
Entrega del Informe Final de Remanente.	2 meses	Contado desde el vencimiento del plazo de dos años para la formación del remanente que trata el acápito XII .
Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	30 días corridos	Contado desde la fecha del correo electrónico del SERNAC que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del Informe final de Remanente o bien, contados desde el plazo que podrá indicar el SERNAC conjuntamente o luego de dicha oportunidad.
Envío de comprobante de transferencia o depósito bancario de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	5 días corridos	Contado desde la fecha de la transferencia o depósito bancario

VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo

El artículo 54 P, N°5 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.*"

Al respecto:

A. Informes de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo:

El informe de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo (A.1) y el informe final del remanente del Acuerdo (A.3) 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.

Por su parte, los informes parciales del remanente del Acuerdo (A.2) serán elaborados y presentados por el proveedor al **SERNAC**, de conformidad con lo que a continuación se dispone.



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/AMRSEX-616>

Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indicará, el proveedor deberá coordinar **previa y oportunamente** con el Departamento de Investigación Económica del **SERNAC**, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes. Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **acápito VII** del presente Acuerdo.

A.1. Informe de Auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo.

El proveedor hará entrega al **SERNAC** de un informe de auditoría de carácter externo, en adelante, el **"Informe Final de auditoría externa"**, en donde consten los resultados arribados con respecto al cumplimiento de los términos del Acuerdo, conforme a lo que a continuación se señala. En todo caso, la verificación de cumplimiento de los términos comprendidos en el **acápito XII** denominado **"Del remanente"**, se realizará de conformidad con lo establecido en la **letra A.3.** siguiente.

El **Informe final de auditoría externa** deberá contener la siguiente estructura:

1. Introducción y/o antecedentes.
2. Objetivos.
3. Alcances.
4. Resumen ejecutivo.
5. Ejecución de los procedimientos acordados.
6. Conclusiones y/o hallazgos.
7. Anexos en que se adjuntan ejemplos de los medios de verificación que acrediten la implementación de todos los compromisos asumidos en el presente Acuerdo y de los cuales se apoyó la empresa de auditoría externa para sus observaciones y/o conclusiones respecto de la implementación de este Acuerdo.

Con tal propósito, el **Informe final de auditoría externa** deberá verificar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Respecto de las actividades asociadas al **Cese de Conducta** descritas en el **acápito II** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de todas y cada una de éstas, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.
2. Respecto de las compensaciones, indemnizaciones y restituciones referidas en el **acápito III** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el pago de todos y cada uno de los conceptos definidos para los grupos de clientes eléctricos beneficiados por el mismo. En tal sentido, el informe deberá incorporar, adicionalmente, la verificación de la siguiente información específica:
 - a) Tamaño del universo de clientes eléctricos beneficiados por el Acuerdo.
 - b) Número total de clientes eléctricos que integran cada uno de los grupos.
 - c) Monto total de compensaciones, indemnizaciones y restituciones del Acuerdo y monto total de las compensaciones,



- indemnizaciones y restituciones pagadas según lo establecido en el Acuerdo.
- d) Monto de las compensaciones, indemnizaciones y restituciones pagadas según lo establecido en el Acuerdo, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el mismo.
 - e) Universo y monto total pagado por concepto del costo del reclamo, desagregado según el canal de ingreso del reclamo y de si fue reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor. Adicionalmente, el número de clientes eléctricos beneficiarios del costo del reclamo que a su vez fueron beneficiarios de las otras compensaciones, indemnizaciones y restituciones establecidas en el Acuerdo.
 - f) Montos no pagados por concepto de compensaciones, indemnizaciones y restituciones, y el universo que representa. Adicionalmente lo anterior, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el Acuerdo.
 - g) De la(s) muestra(s) para los efectos de la auditoría externa. Se evaluará que coincida el monto solicitado por los clientes eléctricos, los ítems solicitados y comprobantes asociados ello, tanto para las restituciones realizadas, como las resultantes del proceso de información, conforme al **acápito V** del presente Acuerdo.
 - h) Verificar haber implementado los procedimientos para reclamar otros daños conforme la **letra D del acápito III** del presente Acuerdo. Dar cuenta del número de clientes eléctricos que se acogieron a los procedimientos y montos finales distribuidos al universo de consumidores beneficiados.
 - i) Verificar la muestra para los efectos de la auditoría externa. El muestreo será de carácter probabilístico, se considerará a la población como finita. Para el cálculo del tamaño de la muestra se debe realizar en base a la siguiente función cuyos parámetros corresponderán a los siguientes:

La fórmula a utilizar para obtener el tamaño de muestra deberá ser la siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde los parámetros correspondientes serán:

n = Tamaño de muestra buscado.

N = Tamaño de la población.

Z_{α} = Estadístico dependiente del intervalo de confianza.

e = Corresponde al error máximo aceptado.

p = Probabilidad de ocurrencia del evento (éxito).

$q = (1 - p)$ = Probabilidad de no - ocurrencia del evento.

Con un nivel de confianza de un 95% y un error máximo de 5%. Esto se traduce en $Z_{\alpha}=1,96$ y un error máximo aceptado $e = 5\%$. Como supuesto conservador, $p = q = 50\%$



3. Respecto del proceso de información referido en el **acápito V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de aquel, sus plazos y comunicaciones comprometidas.
4. Las fechas de **inicio y término** de las actividades comprendidas en los distintos acápites del presente Acuerdo y, adicionalmente, la certificación de cumplimiento de los plazos previstos para cada una de ellas.
5. Adjuntar la declaración referida en el **acápito XVI** denominado **"Del tratamiento de reclamos y de datos personales"**.
6. Respecto de las compensaciones, indemnizaciones o restituciones referidas en el **acápito III** del presente Acuerdo que no fueron transferidas ni reclamadas por los clientes eléctricos a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápito VII** del presente Acuerdo, lo que sigue:
 - a) El monto total correspondiente.
 - b) El universo de clientes eléctricos que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo a los beneficiarios por concepto de **"costo de reclamo"**.
 - c) El monto total y universo de clientes eléctricos que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.

A.2. Informes parciales de remanente del Acuerdo.

El proveedor hará entrega al **SERNAC** de informes de carácter **interno**, en adelante, **"Informes parciales de remanente"**, en donde conste el estado de los montos referidos en las letras B y C del acápito III que no hayan sido transferidos por el proveedor ni reclamados por los consumidores desde la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápito VII** para las actividades del **acápito V en relación al acápito III** todo, del presente Acuerdo. Dichos informes tendrán por objeto dar cuenta de la actualización de los montos referidos, durante la vigencia del periodo de los 2 años a que se refiere el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496.

A.3. Informe final de Remanente del Acuerdo.

En la medida que el **Informe final de auditoría externa de la letra A.1 precedente**, dé cuenta de la existencia de montos asociados a compensaciones, indemnizaciones y restituciones que no fueron transferidas a los consumidores en los términos que disponen los **acápites III y V** del presente Acuerdo, el proveedor hará entrega al **SERNAC** de un informe de auditoría de carácter **externo**, en adelante, el **"Informe Final de Remanente"**, en donde consten los resultados arribados con respecto a la formación, fecha de determinación y monto del remanente referido en el **acápito XII** presente.



Con tal propósito, el **Informe final de Remanente** deberá acreditar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Las fechas de inicio y término del plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo.
2. La existencia o inexistencia de compensaciones, indemnizaciones y restituciones referidas en el **acápito III** y V precedente que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los consumidores, luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo.
3. En caso de constatare la existencia de compensaciones, indemnizaciones y restituciones no transferidas ni reclamadas por los clientes eléctricos luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápito XII** del presente Acuerdo:
 - a. El monto total correspondiente.
 - b. El universo de clientes eléctricos que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo a los beneficiados por concepto de "costo de reclamo".
 - c. El monto total y universo de clientes eléctricos que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente 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 del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.

IX. Alcance legal de la responsabilidad.

Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por **LITORAL** "no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción".

X. Del efecto erga omnes del Acuerdo y sus efectos

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes.

Todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1°, 2° y 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.



XI. De las publicaciones del Acuerdo

Dentro del décimo día desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que dé cuenta que la resolución judicial que se pronuncia del Acuerdo se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa de **LITORAL**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico). Por su parte, el **SERNAC** efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. Lo anterior para dar cumplimiento al artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496.

En el caso de ausencia del efecto erga omnes el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la ley N° 19.496.

XII. Del Remanente

En lo referente al remanente aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496.

En tal sentido, durante el período de los 2 años previos a la formación del remanente, y una vez cumplidas las diligencias de distribución y pago de los montos referidos en el acápite III del presente Acuerdo, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por los clientes eléctricos y tenerlas a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asiste a percibir las sumas de dinero concedidas en virtud de este Acuerdo, ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo.

Una vez vencido el plazo de 2 años de formación del remanente, **LITORAL**, tendrá un plazo adicional para remitir al **SERNAC**, el "**Informe final de Remanente**" en los términos dispuestos en los **acápites VI, VII y VIII** del presente Acuerdo el que, en todo caso, entregará información respecto de la formación del remanente, la fecha de su determinación y el monto de estos dineros.

Posteriormente, el proveedor si fuere el caso, deberá enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores al fondo concursable del artículo 11 bis, en armonía con lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B, ambos de la Ley N°19.496, que dispone:

"Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis".

En consideración a las características de la solución que da cuenta el presente Acuerdo, y para efectos aclaratorios, las cantidades susceptibles de configurar remanente serán las siguientes:

1. Las sumas representativas de dinero correspondientes a los descritos en el **acápite III letra B** del presente Acuerdo, que no hayan sido



transferidas ni reclamadas por los clientes eléctricos beneficiados por el mismo y;

2. Las sumas representativas de dinero correspondiente al “**costo de reclamo**”, descrito en el **acápito III letra C** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los clientes eléctricos beneficiados de esta compensación.

En efecto, los números y cantidades definitivas en relación al remanente serán determinados y verificados conforme a los **acápitos VII y VIII** de este instrumento.

XIII. De la reserva de acciones individuales

Por su parte y, en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, los consumidores beneficiados por el Acuerdo que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

Con todo, **SERNAC** y **LITORAL**, establecen que el Acuerdo contenido en el presente instrumento se aplicará por la empresa para todos los clientes eléctricos beneficiados con él, sin perjuicio de la reserva señalada en el párrafo anterior que pudieren efectuar los consumidores, la que, queda a salvo en los términos del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

XIV. Del incumplimiento del Acuerdo

El incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

Se deja constancia que, el **SERNAC** hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo y/o de su falta de aprobación.

XV. De la publicidad

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa, comunicación escrita u otros) que el proveedor se disponga a realizar respecto del presente Acuerdo y de la resolución que lo contiene, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del **SERNAC**, ni realizar cualquier referencia en relación con aquellos. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del **SERNAC**. A mayor abundamiento, el presente Acuerdo y la resolución que lo contiene, podrán ser utilizados única y exclusivamente, para sus propios fines.



XVI. Del tratamiento de reclamos y de datos personales

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**, remitirá a **LITORAL**, una base de reclamos que contendrá datos personales de los consumidores reclamantes, con la única y exclusiva finalidad de que dicho proveedor abone a los clientes eléctricos beneficiados el monto correspondiente al concepto de "costo del reclamo".

Por lo tanto, la antedicha base de reclamos deberá ser utilizada, por el proveedor exclusivamente para la implementación y certificación del cumplimiento del presente Acuerdo, de modo que los datos personales contenidos en dicha base, en caso alguno, se podrán tratar con una finalidad distinta, quedando especialmente prohibido divulgar los mismos y/o entregarlos a terceros por cualquier causa.

Esta restricción, debe entenderse sin perjuicio de aquella que opera en relación con el acceso que el **SERNAC**, ha proporcionado previamente a **LITORAL**, a través del Portal del proveedor.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **LITORAL** adoptar todas las medidas necesarias para limitar el tratamiento de los datos personales de los consumidores en los términos indicados e impedir que terceros accedan y/o utilicen los mismos, con una finalidad distinta a la indicada. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

Una vez cumplidas las finalidades descritas precedentemente, **LITORAL** deberá proceder a la eliminación de las referidas bases de datos de sus registros que obren en su ámbito de control y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidos en ellas.

En consecuencia, **LITORAL** a través de una declaración emitida y firmada por quien tenga la facultad de representar a la empresa, será responsable de constatar:

1. Que las bases de reclamos que contienen datos personales de consumidores, que le han sido proporcionadas por este Servicio a **LITORAL** o, a las cuales se le ha proporcionado acceso: **(1)** han sido utilizadas exclusivamente para fines de implementar el presente Acuerdo agotándose en éste; **(2)** No han sido divulgadas o entregadas a terceros para fines distintos a los indicados.
2. Que han adoptado todas las medidas necesarias tendientes a satisfacer la finalidad indicada e impedir el acceso o uso de la misma por terceros distintos al proveedor.
3. Que una vez satisfecha la finalidad indicada se ha procedido a la eliminación de la base de datos de sus registros y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidas en la misma, en conformidad a la normativa vigente al tiempo de ejecutar esta actividad.

La citada declaración, deberá ser anexada en el Informe de Auditoría Externa indicado en el presente Acuerdo.



XVII. Las leyes complementarias. Ley N° 19.496, Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628 De la reserva de acciones del SERNAC

Se deja constancia que el **SERNAC** se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo, por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie.

Adicionalmente, conforme a lo previsto en el artículo 54 H inciso 1° de la Ley N° 19.496, el Procedimiento Voluntario Colectivo se regula por el principio de publicidad ello, considerando la reserva de información y de antecedentes que se hubiese decretado en el mismo, en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, información y antecedentes que quedan resguardados, conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, con excepción de aquella información y antecedentes, respecto de la y los cuales, el proveedor ha consentido expresamente, en incluir en el presente Acuerdo, o bien, lo fundamentan y/o justifican o se encuentran íntimamente relacionada/s con la identificación y expresión del universo y/o con los montos y cifras del mismo o bien, por ser necesarias/os para su acertada inteligencia. Asimismo, aquella información o antecedentes agregados al PVC que ha servido de base para los efectos del artículo 54 L y 54 N de la Ley N° 19.496 o para su implementación. Por lo anterior, las peticiones y/o requerimientos que se le formulen sobre información y antecedentes relativos al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia y, al presente Acuerdo, se resolverán con sujeción a lo expuesto en este acápite.

XVIII. De la orientación para los consumidores

Se deja constancia que el **SERNAC**, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su *call center*: 800 700 100, y en su página web www.sernac.cl.

En el mismo orden de ideas, el **SERNAC** enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo y de sus derechos.

Por último, y en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor quedará disponible para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el **SERNAC** y el proveedor.

XIX. De las personas consumidoras beneficiadas.

LITORAL dispondrá a SERNAC la base de datos consolidada de aquellos consumidores que, en razón del PVC en referencia, resulten beneficiados por el Acuerdo contenido en la presente Resolución, **en un plazo de 10 días desde**



el inicio de la implementación, conforme a lo dispuesto en los acápites VI y VII del presente instrumento.

Los datos que deberá incluir dicha base son:

- Rut del consumidor o número telefónico
- Monto a percibir por costo del reclamo.
- Monto a percibir por compensación.
- Plazo máximo de pago de las compensaciones.
- Mecanismos de pago.

RESUELVO:

1° TÉNGASE PRESENTE, los términos del Acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **LITORAL**, en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

2° DECLÁRESE, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 1 de fecha 12 de febrero de 2025**.

3° TÉNGASE PRESENTE, que el Acuerdo contenido en la presente Resolución, para que produzca efecto erga omnes, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el inciso 1° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

4° PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, un extracto en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

5° PUBLÍQUESE, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el el Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, un extracto en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

6° TÉNGASE PRESENTE, que los consumidores beneficiados que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en el Acuerdo, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

7° TÉNGASE PRESENTE, que una vez transcurrido 30 días desde las publicaciones mencionadas, el Acuerdo tendrá



efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

8° TÉNGASE PRESENTE, que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N°19.496.

9° TÉNGASE PRESENTE, que el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o su falta de aprobación.

10° TÉNGASE PRESENTE, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

11° NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico al proveedor, **LITORAL**, conforme al artículo 54 R de la Ley N°19.496.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

**PATRICIO UNANUE NADALES
DIRECTOR REGIONAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE VALPARAÍSO
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

PUN/cca

Distribución: (notificación por correo electrónico)

- Dirección Nacional
- Dirección Regional de Valparaíso
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Oficina de Partes y Gestión Documental.



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/AMRSEX-616>