

ORD. N°:

SANTIAGO,

ANT.: Oficio N° 92016 de 13 de enero de 2025.

MAT.: Responde lo que indica.

**DE: ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**A: LUIS ROJAS GALLARDO
PROSECRETARIO
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS**

De mi consideración:

Junto con saludar y, en respuesta al oficio individualizado en el antecedente, en virtud del cual, se solicita al Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también e indistintamente, "el SERNAC", información sobre el resultado del Procedimiento Voluntario Colectivo, en adelante también e indistintamente, "PVC" respecto del "(...) al cual se acogió ENEL Distribución, relativo al mega corte de energía que afectó a las comunas de la Región Metropolitana, especialmente a Maipú, Estación Central, Cerrillos, Pudahuel, Colina, Lampa, Quilicura y Tiltil". A su respecto, lo siguiente:

I. Regulación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos.

Preliminarmente, se hace presente que los PVC se encuentran regulados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 y en el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, aprobado por Decreto N° 56 del año 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y, que fue publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 (en adelante, "Reglamento PVC"). Dichos procedimientos, tienen por finalidad, la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

II. De los Procedimientos Voluntarios Colectivos con Enel Distribución S.A. y Enel Colina S.A. y sus resultados. Evento de suspensión de suministro de electricidad agosto 2024.



El SERNAC, mediante las Resoluciones Exentas N° 463 y N° 464, ambas de fecha 6 de agosto de 2024, aperturó Procedimientos Voluntarios Colectivos con los proveedores Enel Distribución Chile S.A. y Enel Colina S.A., debido a la suspensión del suministro del servicio de electricidad ocurrido a partir del 1° de agosto de 2024 en las comunas pertenecientes a las zonas de concesión de las mencionadas empresas.

En consecuencia, el SERNAC advirtió que existían determinadas conductas que implicaban una afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores ya que, desde la perspectiva de la protección de los derechos de los consumidores, se visualizaba en especial respecto de aquellos, por una parte, la privación de un servicio que reúne las condiciones de "servicio básico" y por otra, la ocurrencia de determinados daños derivados de la suspensión del servicio como así también, por la demora en la reposición del mismo.

Es por lo expuesto, que en el marco de los Procedimientos Voluntarios Colectivos en comento, el SERNAC trabajó para que las empresas participantes, presentarán cada cual, una propuesta de solución, las que debían integrar los principios que regulan legal y reglamentariamente a dichos procedimientos, a saber: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso.

Es así, como a la fecha, podemos dar cuenta que el SERNAC - en el marco de los procedimientos administrativos en referencia - logró alcanzar un acuerdo tanto con **Enel Distribución S.A.** como con **Enel Colina S.A.**, cuyos términos, que han sido públicamente difundidos, constan en la Resolución N° 104/2025 y N° 105/2025, respectivamente. Se hace presente que los términos de los referidos acuerdos, podrán comenzar a implementarse luego de la tramitación judicial del denominado efecto "erga omnes" a que se refiere el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 lo que a la fecha, se encuentra en gestión.

Ahora bien, y en términos generales, los acuerdos en cuestión contemplan compensaciones por la indisponibilidad del servicio, en favor de **776.329 (Enel Distribución S.A.)** y **24.812 (Enel Colina S.A.)** clientes eléctricos todos, pertenecientes a las comunas sobre las cuales aquellas empresas, tienen la concesión del suministro de servicio eléctrico, en el segmento distribución.

Adicionalmente, se contempló una compensación por el concepto de "costo del reclamo", para cada cliente eléctrico que hubiere reclamado por los hechos del PVC ante el **SERNAC** entre el **1° de agosto de 2024 y, el día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor¹**, trámite que se ejecutó conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496². El monto por concepto de costo de reclamo, dependerá del canal a través del cual éste se realizó. A saber:

- **0,17 UTM:** para reclamos realizados unitariamente por canal presencial.
- **0,021 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.

¹ El día previo a la publicación de la propuesta de solución, que corresponde al **día 03 de febrero de 2025.**

² 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



- **0,015 UTM:** para reclamos realizados por canal Web.

Además de lo anterior, los acuerdos en referencia, contemplaron una compensación adicional por concepto de alimento o medicamento (refrigerado o congelado) ello, para todos aquellos consumidores que estuvieron sin servicio por 36 o más horas continuas y que presentaron el respectivo reclamo. Dicha compensación corresponde a un monto único y que ascenderá a un monto máximo de \$18.000. Tratándose de Enel Distribución S.A. los consumidores beneficiados con este concepto de compensación ascienden a 31.069 y por Enel Colina S.A. a 1.240.

Finalmente, los acuerdos establecieron el compromiso de las empresas de habilitar un procedimiento para que los clientes eléctricos residenciales presenten solicitudes y/o reclamos por daño de artefactos de uso residencial que sean consecuencia directa de las interrupciones del servicio que trató el respectivo PVC.

Para conocer el detalle de las resoluciones administrativas que contienen los términos de los acuerdos mencionados, adjuntamos copia de las mismas, sin perjuicio de la publicación que respecto de ellas existe en la página web del SERNAC.

III. De los Procedimientos Voluntarios Colectivos con Enel Distribución S.A. y Enel Colina S.A. y sus resultados. Evento de suspensión de suministro de electricidad mayo 2024.

Se hace presente que con ocasión de la suspensión del servicio ocurrida a partir del día 7 de mayo de 2024, el SERNAC también dió inicio a un PVC con Enel Distribución S.A. y Enel Colina S.A.. Dichos PVC actualmente cuentan con su respectivo acuerdo, estableciendo compensaciones en favor de los consumidores, la habilitación de procedimientos para reclamar otros daños asociados a la suspensión del servicio tales como los relacionados con daños en artefactos eléctricos, pérdida de alimentos o medicamentos refrigerados o congelados y otros. Las resoluciones administrativas en las que constan estos acuerdos - Resolución N° 676/2024 y 677/2024 - se encuentran en la fase judicial relacionada con la tramitación del efecto "erga omnes"³.

Finalmente, se hace presente que SERNAC mantiene disponible en su sitio web: www.sernac.cl, información sobre el estado de avance y las resoluciones dictadas en cada uno de los Procedimientos Voluntarios Colectivos que ha iniciado este Servicio Público, todo ello en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 L de la Ley N° 19.496.

³ Acuerdo PVC Enel Distribución S.A. Resolución N° 676/2024 - 2° Juzgado Civil Santiago Rol V-264-2024. Pagina web SERNAC: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-79453.html> / Acuerdo PVC Enel Colina S.A. Resolución 677/2024 Juzgado de letras de Colina Rol V-319-2024. Página web SERNAC: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-79974.html>



Le saluda atentamente,

**ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

AHT/MMC/CNA/DLP

Distribución:

- Plataforma Respuesta Oficios H. Cámara de Diputadas y Diputados:
<https://extranet.camara.cl/respuestas/default.aspx#!/respuesta>
- Gabinete
- 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/OYHKOE-346>