



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A. CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N° 59/2021.**

#### **RESOLUCIÓN EXENTA N° 638**

**SANTIAGO, 19 DE AGOSTO 2021**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores, la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

#### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores 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, con fecha **3 de febrero del año 2021**, la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor dictó la resolución de apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, en adelante **"CGE S.A." o "el proveedor" o "la empresa"**, por las razones que en dicho acto administrativo se indicaron.

**3°.** Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **CGE S.A.**, oportunamente manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**4°.** Que, con fecha **10 de febrero del 2021**, el **SERNAC** con **CGE S.A.**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados del proveedor, quienes acreditaron tener facultades para transigir.

**5°.** Que, el **SERNAC** mediante Resolución Exenta N° **379** de fecha **10 de mayo de 2021**, prorrogó de oficio, por una sola vez y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, fundándose para ello, en la causal de "**necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes**". Dicho acto administrativo, fue notificado al proveedor a través de correo electrónico, en conformidad al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

**6°.** 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.

**7°.** Que, para efectos del acuerdo contenido en el considerando 8° a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración la información intercambiada entre el SERNAC a través de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos y el proveedor, lo que se realizó hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

**8°.** 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 la **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, 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 total de **269.059** consumidores residenciales, correspondientes a las regiones de Valparaíso, Metropolitana, de O'Higgins, Maule, Ñuble, Biobío y Araucanía que, estuvieron afectos a las interrupciones de suministro eléctrico a consecuencia del temporal de verano que afectó la zona centro - sur de Chile, entre el **29 de enero al 2 de febrero de 2021**, ambas fechas inclusive, y, que corresponden a aquellos que se encuentran comprendidos dentro de la definición del artículo 1°, numeral 1° de la Ley N° 19.496. Dichos consumidores, cumplen los requisitos copulativos tratados en el numeral **III** del presente instrumento.

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 sobre Protección de los



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Derechos de los Consumidores, los términos del Acuerdo 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, al menos, los siguientes aspectos: "1. *El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*".

#### **Al respecto:**

Con el objetivo de dar cumplimiento y acreditar el cese de la conducta por los hechos materia del PVC, según lo expuesto en la norma precedente transcrita, se establece lo que sigue:

**A.** 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 la **Compañía General de Electricidad S.A.** en adelante también, "**CGE S.A.**", a la fecha, se encuentra reestablecido. Sin perjuicio de ello, el proveedor declara que esta información está en poder de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) y puede ser consultada directamente ante esa institución por parte de cualquier interesado.

**B.** Asimismo, y en el contexto de instrucciones de mejoras en la calidad del servicio, con fecha 9 de febrero de 2021, la SEC dictó el Oficio Circular N° 7860, mediante el cual la autoridad sectorial instruyó e impartió instrucciones relativas a un "Plan de Evaluación de la Integridad de la Calidad de Servicio", que contempla las siguientes acciones concretas de parte de CGE:

(a.) Desarrollar una Evaluación de Integridad de la Calidad de Servicio, esto es una evaluación de integridad de su:

- Sistema de Distribución.
- Sistema para la Calidad de Atención y Centros de Atención de Llamados o Call Center.
- Para el Registro de Reclamos, Consultas y Solicitudes, y entrega de facturas.
- Para la atención y registro de concurrencia ante fallas y reposición de suministro.

(b.) Desarrollar un Plan de Normalización de la Calidad de Servicio, que dará cuenta de aquellos aspectos que deben ser regularizados. Dicho plan deberá contener, a lo menos, el detalle de los trabajos a realizar, es decir, aquellas modificaciones, reparaciones o reemplazos, que se requieran para la puesta en servicio de instalaciones que permitan corregir las indisponibilidades de servicio y/o superar las situaciones de riesgo. Estas deberán ser valorizadas en pesos chilenos y contener un cronograma de regularización, en cada caso por instalación.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

(c.) Una vez realizadas las actividades señaladas en los puntos precedentes, elaborar un primer Informe Resumen, que dé cuenta de Evaluación de Integridad de la Calidad de Servicio y del Plan de Normalización de la Calidad de Servicio realizado.

(d.) Paralelamente a lo anterior, **CGE S.A.**, efectuar un Análisis de Riesgos de la Calidad de Servicio de sus instalaciones, que incluya el examen de las condiciones de estas y su estado actual, debiendo focalizarse en la "detección y prevención de eventos o fallas como los ocurridos el 29 de enero de 2021 o similares" con el objeto de prevenir y mitigar futuras situaciones similares.

(e.) Posteriormente, efectuar un Plan de Prevención y/o Mitigación de Riesgos de sus respectivas instalaciones, que dará cuenta de aquellos aspectos que deben ser abordados, de acuerdo a las situaciones detectadas en la Evaluación de la Integridad, el Plan de Normalización y el Análisis de Riesgos, el que deberá contener, a lo menos, el alcance de las medidas, actividades y/o trabajos a realizar, para prevenir y/o mitigar las situaciones de riesgo halladas, con un cronograma detallado con las actividades y/o trabajos, su valorización y priorización.

(f.) Luego de concluir las actividades antes indicadas, **CGE S.A.**, deberá elaborar un segundo Informe Resumen, que dé cuenta del Análisis de Riesgos y del PPM realizado, que identifique los tipos de riesgos asociados y las recomendaciones respecto de las medidas necesarias a implementar para prevenir y mitigar estos riesgos. Asimismo, se deberá indicar la normativa y/o criterios utilizados para realizar el Análisis de Riesgos.

Se deja constancia que, a la presente fecha, el proveedor declara que todas las actividades fueron implementadas y los antecedentes descritos en los literales a), b), c), d), e) y f) remitidos por parte de **CGE S.A.** a la SEC, con fechas 12 de marzo de 2021 y 5 de abril de 2021.

**C. CGE S.A.** se compromete a dar cuenta, del cumplimiento de las actividades contempladas en su plan de inversión 2021, especialmente, aquellas que dicen relación con materias destinadas a introducir mejoras en los asuntos relacionados con los derechos de los consumidores, considerando actividades concretas en diversos procesos internos, tales como:

- (I) Sistema de atención al cliente.
- (II) Métodos y medios información al cliente.
- (III) Centros de atención a llamados.
- (IV) Calidad de atención y,
- (V) Formación y capacitación de personal.

Todas las actividades descritas en el presente Acápito serán susceptibles de auditoría según lo previsto en el **Acápito VIII** del presente instrumento.

### **III. De las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores 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 aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o*

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda”.*

### **Al respecto:**

**CGE S.A.**, se compromete a compensar por el presente Acuerdo, de manera adicional a las compensaciones ya pagadas en virtud del artículo 16 B de la Ley N° 18.410<sup>1</sup>, a todos aquellos consumidores afectados por la suspensión del servicio eléctrico en referencia, que cumplan los siguientes requisitos copulativos:

- Ser clientes residenciales de CGE en las regiones de Valparaíso, Metropolitana, de O´Higgins, Maule, Ñuble, Biobio o Araucanía; y
- Haber sufrido la interrupción del servicio de suministro eléctrico a consecuencia del temporal de verano ocurrido entre el **29 de enero al 2 de febrero de 2021**, ambas fechas inclusive y,
- Tratándose de consumidores que hayan sufrido menos de 4 horas de corte de servicio eléctrico, serán beneficiados por el presente Acuerdo, sólo en la medida que hayan además superado con los cortes regulados en el presente Acuerdo, el umbral de horas de indisponibilidad de servicio permitidas en los 12 meses previos, según la densidad y tensión para cada cliente, conforme al artículo 4-1 de la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución (NTDCSD), tal como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 14: Límites expresados en horas para el Tiempo de Interrupciones de Suministro Clientes Finales (TIC) exigibles desde el año 2020 en adelante

Densidad de la red \ Tensión de la red	Alta	Media	Baja	Muy Baja
Baja Tensión	9	10	14	18
Media Tensión	5	6	10	14

### **a) Sobre el universo de consumidores beneficiados y montos compensatorios del Acuerdo.**

El universo de consumidores beneficiados y los montos compensatorios que trata el presente Acuerdo, se han establecido en consideración a las horas de suspensión del servicio eléctrico. Se deja constancia que dichas

<sup>1</sup> Se deja constancia, que CGE S.A., 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, la suma total de **\$151.358.417.- (ciento cincuenta y un millones trescientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos diez y siete pesos)**. El monto precedentemente indicado, corresponde a sumas que fueron abonadas a los consumidores en las facturaciones mensuales correspondientes a los meses de marzo a mayo de 2021.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

compensaciones son *adicionales* a la compensación ya pagada por el proveedor en virtud del artículo 16 B de la Ley N° 18.410.

En este sentido, el universo de consumidores beneficiados y los montos compensatorios correspondientes están determinados de acuerdo a los tramos que se señalan a continuación, y según el tiempo de duración de la suspensión.

De acuerdo a lo anterior, se distinguen los siguientes subgrupos y montos compensatorios<sup>2</sup>:

Subgrupo	Tiempo de interrupción	Monto compensatorio	Número de consumidores beneficiados con el PVC	Monto total a pagar
Subgrupo 1	Menor o igual a 4 horas	\$1.000	30.028	\$30.028.000
Subgrupo 2	Mayor a 4 hrs y menor o igual a 8 horas	\$3.000	95.262	\$285.786.000
Subgrupo 3	Mayor a 8 hrs y menor o igual a 14 horas	\$5.000	57.958	\$289.790.000
Subgrupo 4	Mayor a 14 hrs y menor o igual a 20 horas	\$8.000	29.614	\$236.912.000
Subgrupo 5	Mayor a 20 hrs y menor o igual a 24 horas	\$14.000	23.207	\$324.898.000
Subgrupo 6	Mayor a 24 hrs y menor o igual a 36 horas	\$20.000	18.895	\$377.900.000
Subgrupo 7	Mayor a 36 hrs y menor o igual a 48 horas	\$26.000	9.855	\$256.230.000
Subgrupo 8	Sobre 48 horas	\$35.000	4.240	\$148.400.000

Así las cosas, el presente Acuerdo beneficia a un total de **269.059 consumidores** y, considera un monto compensatorio de **\$1.949.944.000** (mil novecientos cuarenta y nueve millones novecientos cuarenta y cuatro mil pesos).

<sup>2</sup> El número de consumidores beneficiados es referencial y corresponde a lo informado por el proveedor durante la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo. La verificación del número de consumidores beneficiados y los montos indicados, tal como se ha mencionado, serán susceptibles de auditoría, en los términos del **Acápito VIII** del presente Acuerdo.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### b) Costo del reclamo.

Adicionalmente, se ha integrado a la solución alcanzada por medio del presente Acuerdo, una compensación por concepto de "**costo de reclamo**", la que corresponderá a una suma equivalente a la cantidad de:

- **0,021 UTM:** para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center.
- **0,023 UTM:** para reclamos realizados por canal Web.
- **0,15 UTM:** para reclamos realizados por canal presencial.

El costo del reclamo le corresponderá a cada consumidor que reclamó ante el SERNAC, por hechos materia del Procedimiento Voluntario Colectivo en cuestión, **hasta el 5 de agosto del presente año**, el cual corresponde al día previo de la publicación de la propuesta de solución a que se refiere el artículo 54 L, efectuada por SERNAC en su web institucional, para los efectos del artículo 54 N de la Ley N°19.496.

Dicha compensación alcanzará a **764** consumidores y, el monto total que **CGE S.A.**, pagará por este concepto, asciende a la suma total de **\$1.678.544.- (un millón seiscientos setenta y ocho mil quinientos cuarenta y cuatro)**, sin perjuicio de los posibles ajustes que pudieren reflejarse en la auditoría o en el proceso de implementación del Acuerdo, de acuerdo con la base de datos que el SERNAC remita a **CGE S.A.**

El pago del costo del reclamo se efectuará a los consumidores beneficiados, en conjunto con el pago de las compensaciones que procedan, en virtud del presente Acuerdo, dentro de los plazos establecidos en el **Acápito VII.**

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.

### c) Montos por concepto de restitución o compensación por pérdidas de alimentos, medicamentos, artefactos eléctricos dañados y otros daños reclamados por los clientes.

Además de las compensaciones indicadas en las letras a) y b) precedentes, **CGE S.A.**, se obliga a compensar a los consumidores afectados por daños en pérdidas de alimentos, medicamentos y/o artefactos eléctricos<sup>3</sup>, todos los cuales se hayan generado con ocasión de los hechos descritos en el **Acápito I.**

Para tales efectos, **CGE S.A.**, pondrá a disposición de los consumidores en su **página web y, en las oficinas de atención de público presencial**, los procedimientos para recibir sus solicitudes y los antecedentes que deberá acompañar el consumidor al efecto.

Lo anterior, será comunicado a los consumidores conjuntamente con los demás términos del Acuerdo dentro de los siguientes **31 días corridos contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la**

---

<sup>3</sup> Se deja constancia que, a la fecha del presente Acuerdo, **CGE S.A.**, declara haber compensado por dichos conceptos, la suma de **\$58.357.487.- (cincuenta y ocho millones trescientos cincuenta y siete mil cuatrocientos ochenta y siete pesos).**

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo**, en conformidad al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

\*\*\*\*\*

En virtud de lo todo lo descrito, a continuación, un cuadro resumen referencial sobre el universo total de beneficiados, y los montos totales asociados al presente Acuerdo. A saber:

Concepto de la compensación	Universo de consumidores	Monto total de las compensaciones
Compensación por acuerdo de PVC	269.059	\$1.949.944.000
Compensación por costo del reclamo	764	\$1.678.544
Restitución/ compensación por pérdidas de alimentos, medicamentos, artefactos dañados y otros		Monto final se determinará post implementación del Acuerdo y, se dará cuenta en la auditoría descrita en el Acápite VIII
<b>Total Compensaciones</b>		<b>\$1.951.622.544</b>

En consecuencia, el Acuerdo objeto de este Procedimiento Voluntario Colectivo, beneficia a un total de **269.059 consumidores** y, considera un monto total en pesos de **\$1.951.622.544 (mil novecientos cincuenta y un millones seiscientos veintidós mil quinientos cuarenta y cuatro pesos)**.

Se hace presente que todos los montos y cantidad (universo) de consumidores mencionados en el presente instrumento, son meramente referenciales, según lo informado por **CGE S.A.**, a lo largo de la tramitación del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia. Las cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales, por cada Subgrupo de Beneficiados con el presente Acuerdo, serán determinados y verificados, por el informe de auditoría descrito en **Acápite VIII** de este 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:**





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Es posible sostener, fundadamente, que el monto que se compensará e indemnizará al universo de consumidores afectados que se ha definido en el presente Acuerdo, es proporcional a la suspensión y/o interrupción del servicio del suministro de energía eléctrica ocurrida entre el **29 de enero al 2 de febrero de 2021**, ambas fechas inclusive, toda vez que aquel, en su determinación, ha considerado, los diversos tramos de tiempo afectos a la citada suspensión y/o interrupción.

Adicionalmente, se cumple con los estándares de universalidad por cuanto alcanza a todos los consumidores afectados, de acuerdo a los criterios, definidos objetivamente, en la determinación de los Subgrupos establecidos en el **Acápito III letra a)** precedente.

En consecuencia, la compensación, indemnización acordada está basada en elementos objetivos por cuanto en su determinación, se cumple con todos los estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para la evaluación de perjuicios económicos de carácter colectivo.

Se deja constancia que, durante la tramitación del procedimiento voluntario colectivo en referencia, 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 **CGE S.A.**, fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas sugerencias, fueron recepcionadas y procesadas por el SERNAC. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración para el resultado final del procedimiento en cuestión.

Finalmente, los términos establecidos en este Acuerdo, responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

**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 consumidores 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:**



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### 1. Información acerca de la comunicabilidad de los Términos del Acuerdo.

- a) **CGE S.A.**, en el estado de cuenta en el que se materialicen las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones de que da cuenta el Acápite III del presente Acuerdo, informará a los consumidores beneficiados la existencia de los beneficios materia del presente Acuerdo, conforme a un texto que se determinará en conjunto con el SERNAC y según la factibilidad técnica que permitan las boletas. Esto excluye a los clientes Net Billing, toda vez que las boletas de servicio no tienen el espacio suficiente para incluir información adicional.
- b) Sin perjuicio de lo anterior, y en aquellos casos en que CGE S.A., cuente con el correo electrónico de los clientes favorecidos con los beneficios del presente Acuerdo, previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el presente Acuerdo y, transcurrido **el plazo de 31 días corridos contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que pronuncia sobre el Acuerdo** conforme a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, enviará a los consumidores beneficiados, un correo electrónico informativo, explicando la solución, el procedimiento y los plazos dispuestos para su implementación, remitido a la dirección email que **CGE S.A.**, tenga registrada en sus sistema, por correo privado, con seguimiento.
- c) Adicionalmente **CGE S.A.**, informará a los consumidores beneficiados por el Acuerdo, la solución, el procedimiento y los plazos de implementación ello, a través de avisos publicados en: a) los módulos de información a clientes; b) la página web de CGE ([www.cge.cl](http://www.cge.cl)), y; c) redes sociales de CGE (Twitter @CGE\_Clientes y Facebook CGE Energía).

El contenido y forma del texto de las referidas comunicaciones, correos electrónicos y avisos, señalados en las letras a) y b) precedentes, será enviado al SERNAC, previo a su despacho y/o publicación, para la aprobación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional del SERNAC.

### 2. Mecanismo de implementación del Acuerdo.

**CGE S.A.**, se compromete al pago de las compensaciones mediante abonos en los estados de cuentas mensuales de suministro de energía eléctrica de los clientes beneficiados, para su posterior y total consumo, sin límite de tiempo. Dicho mecanismo de implementación no supone costos de transacción ni impone al consumidor costos ni cargos adicionales.

Por su parte, el "**costo del reclamo**", se pagará de una sola vez mediante el mismo mecanismo descrito en el párrafo anterior.

Los pagos compensatorios anteriores serán informados adicionalmente a los consumidores a través de los estados de cuenta mensual.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El contenido de las referidas menciones compensatorias, debe ser enviado al SERNAC, previo a su difusión, para la aprobación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional del SERNAC.

### **VI. Cómputo de los plazos del Acuerdo.**

Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo, serán de **días corridos, salvo que se indique lo contrario o, de meses**, y comenzarán a computarse, según sea el caso, transcurrido **31 días corridos 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.

### **VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con la misma y con el procedimiento propiamente tal.**

**1.** Se entenderá que la etapa de implementación del Acuerdo, **comenzará a los 31 días** corridos, 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.

**2.** El proceso de pago de los montos compensatorios comenzará, transcurridos **90 días** corridos, contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncie sobre el Acuerdo, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. **Con todo, el plazo de su implementación no podrá exceder de 3 meses.**

**3.** El proceso de pago del costo del reclamo, comenzará, transcurridos **90 días** corridos, contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncie sobre el Acuerdo, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Previamente, el SERNAC remitirá al proveedor la base de reclamos para los efectos de la compensación asociada al costo del reclamo dentro de **10 días hábiles administrativos**, contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncie sobre el Acuerdo, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Con todo, el plazo de su implementación no podrá exceder de 3 meses.

**4.** El proceso de despacho de correos electrónicos y comunicación a los consumidores por parte de **CGE S.A.**, comenzará una vez transcurridos **31 días** corridos, 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. Con todo, el plazo de su implementación no podrá exceder de 1 mes.

**5.** El proceso de comunicación relativa a la compensación a los consumidores afectados por daños en pérdidas de alimentos, medicamentos y/o artefactos eléctricos y, las comunicaciones que se dispondrán para que los consumidores puedan estar informados respecto de los protocolos/formularios correspondientes comenzará, transcurridos **31 días** corridos, contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

sobre el Acuerdo. Con todo, el plazo de su implementación no podrá exceder de **1 mes**.

**6.** El proceso de implementación de las medidas de cese de conducta descritas en el **Acápito II** del presente Acuerdo, en relación al literal B) del mismo, el proveedor declara que todas las actividades fueron implementadas los antecedentes remitidos por parte de CGE S.A. a la SEC ello, con fechas 12 de marzo y 5 de abril ambas de 2021 y, en relación a las descritas en el literal C) se encuentran en ejecución durante el año 2021, todo lo cual será susceptible de Auditoría conforme a lo previsto en el Acápito VIII de este instrumento.

**7.** El proveedor deberá entregar al SERNAC, un informe de auditoría externa que dé cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidos en el presente Acuerdo. El informe final de auditoría deberá ser entregado al SERNAC transcurrido un plazo no superior a **9 meses** contados desde el comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo según lo descrito en el numeral 1 del presente Acápito.

**8.** El plazo de implementación integral de los términos del Acuerdo no podrá exceder del plazo de **9 meses** contados desde el comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo, según lo descrito en el numeral 1 del presente Acápito.

A continuación, un cuadro resumen sobre las actividades y plazos del Acuerdo:

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Comienzo etapa de Implementación del Acuerdo	31 días	31 días corridos, 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
Proceso de despacho de correos y comunicación a los consumidores beneficiados	31 días	31 días corridos, 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.
Comunicación relativa a los procedimientos para atender las solicitudes de los consumidores afectados por daños en artefactos eléctricos y	31 días	31 días corridos, 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.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

pérdida de productos refrigerados		
Proceso de Pagos compensatorios	90 días	90 días corridos, 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.
El proceso de pago del costo del reclamo	90 días	90 días corridos, 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.
Proceso de Implementación de medidas de cese de conducta	31 días	31 días corridos, 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.
Informe de Auditoría Externa que dé cuenta del cumplimiento integral de los términos y condiciones contenidas en el presente Acuerdo	9 meses	9 meses contados desde el comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo.
Implementación integral del Acuerdo	9 meses	9 meses contados desde el comienzo de la etapa de implementación del Acuerdo.

### **VIII. De la acreditación de la implementación 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:**

**Auditoría externa.** La acreditación del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del Acuerdo, deberá realizarse por una empresa de auditoría externa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por el proveedor y, a costo de éste último.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El informe de auditoría externa deberá dar cuenta del cumplimiento integral de todos y cada uno de los términos del presente Acuerdo, debiendo contener la siguiente estructura:

- 1) Introducción y /o antecedentes.
- 2) Objetivos
- 3) Alcances
- 4) Equipo de trabajo empresa auditoria
- 5) Plazos (Carta Gantt)
- 6) Resumen ejecutivo
- 7) Ejecución de los procedimientos acordados, acreditando los siguientes hechos:
  - a) El envío de una comunicación efectiva a los consumidores respecto de la propuesta de solución, por parte de CGE S.A., según lo descrito en el presente Acuerdo.
  - b) El número de consumidores y las compensaciones pagadas para cada uno de los subgrupos de consumidores afectados en el marco de este PVC.
  - c) El pago del costo de reclamo SERNAC a todos los consumidores que hubiesen presentado un reclamo al Servicio por los hechos objeto de este procedimiento, desglosando el universo de consumidores compensado y el monto pagado por cada canal en el que se efectúan los reclamos.
  - d) El universo de consumidores que presentó solicitudes de compensación por concepto de pérdida de productos refrigerados (alimentos y/o esta solicitud y el monto total de compensaciones medicamentos) y aparatos eléctricos, indicando el resultado de/restituciones pagadas por este concepto.
  - e) El número de clientes que consumieron el 100% del abono por concepto de las compensaciones referidas en los literales b), c) y, d) del presente numeral. Monto total, al cual asciende lo efectivamente consumido por los clientes beneficiados por el Acuerdo, como asimismo, el saldo total que reste por consumir o extinguir a la fecha del Informe. El auditor, para estos efectos, deberá definir un periodo de meses representativo, que permita garantizar estadística y metodológicamente el cumplimiento del Acuerdo. Los casos atípicos o excepcionales que en el periodo definido por el auditor tengan saldos pendientes no extintos por los consumos, deberán ser debidamente justificados en la auditoría, indicando el universo de consumidores que estén en esta situación y el monto pendiente de ser consumido.
  - f) El análisis de muestra representativa con nivel de significancia al 95% que dé cuenta de la compensación a los consumidores, la forma de cálculo de la muestra representativa se dará a conocer en el marco de la coordinación previa a la realización de la Auditoría.
  - g) La realización de las publicaciones respectivas, dando cuenta del presente Acuerdo.
  - h) La disponibilización, comunicación y plazos asociados a la implementación de los procedimientos por pérdida de alimentos refrigerados, medicamentos y artefactos eléctricos tratados en el presente Acuerdo.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- i) La verificación de la implementación de las medidas acordadas para el cese de la conducta descrito en el presente instrumento.
- j) La entrega de informes parciales de cumplimiento al SERNAC.
- k) La destrucción de la base de datos remitida por el SERNAC para los efectos del pago del costo del reclamo.

8) Conclusiones.

9) Anexos donde se adjunten los medios de verificación que acreditan la implementación del Acuerdo.

La auditoría externa deberá dar cuenta, además, de la destrucción de la base de datos remitida por el SERNAC a **CGE S.A.**, para efectos del **Acápito XIV** de este Acuerdo.

Se deberá coordinar previamente con el Departamento de Vigilancia e Investigación Económica de la Subdirección de Estudios Económicos y Educación del SERNAC, los términos del referido informe de auditoría. Del mismo modo, se deberá coordinar la entrega al SERNAC, respecto del Informe.

La auditoría externa deberá ser puesta a disposición del SERNAC en el plazo dispuesto en el numeral VII de este instrumento. a más tardar dentro del plazo de **9 meses** siguientes contados desde el inicio de la implementación del Acuerdo. Sin perjuicio de aquellas complementaciones y/o aclaraciones, si fuese el caso.

### **IX. Alcance legal de la responsabilidad.**

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

### **X. Del efecto Erga Omnes del Acuerdo y sus efectos.**

El SERNAC someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, al pronunciamiento del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio de los proveedores, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N°19.496: *"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.*

*Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito*





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo.”.*

### **XI. De las publicaciones del Acuerdo.**

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N°19.496, esto es, *“La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso.”.* En consecuencia, dentro del **décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el Acuerdo**, se deberá publicar, a costa de CGE **S.A.**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. Por su parte, el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio. En el caso de ausencia del efecto erga omnes, los proveedores procederán a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro de décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el Acuerdo.

### **XII. De la reserva de acciones individuales.**

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 afectados 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.

### **XIII. Del incumplimiento del Acuerdo.**

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

### **XIV. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.**

La Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, remitirá los reclamos a **CGE S.A.** con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, todos los montos que incluirá este Acuerdo. La información que se le proporcionará constituye datos personales, los que sólo podrán ser utilizados, en forma exclusiva y restrictiva por **CGE S.A.**, y únicamente, para la implementación del Acuerdo por lo que, no se podrá divulgar y/o entregar





## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos. Será en consecuencia, de absoluta responsabilidad de **CGE S.A.**, disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente documento. Esta prohibición no cesa con el término del procedimiento voluntario colectivo.

Sin perjuicio de lo anterior y utilizada la base de datos para los fines que da cuenta este numeral, la empresa deberá proceder a la destrucción de la misma, lo que deberá en consecuencia ser acreditado mediante la auditoría externa indicada en el presente Acuerdo.

### **XV. De la publicidad.**

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga realizar respecto del respectivo Acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por el Departamento de Comunicaciones Estratégicas y Relacionamiento Institucional del SERNAC.

Se deja constancia que conforme a lo previsto en el artículo 54 H de la Ley N°19.496 el Procedimiento Voluntario Colectivo está infundado por el principio de publicidad. En este orden de ideas, el proveedor consiente expresamente en el presente Acuerdo en incluir, en el texto del mismo, los datos e información que este Acuerdo contempla y que son necesarios para su acertada inteligencia.

Lo anterior, es sin perjuicio de reservas de información que se hubiesen decretado en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N°19.496 en este procedimiento, las que de ser del caso, quedan a salvo conforme a lo establecido en las resoluciones que se hubieren dictado al efecto, en la medida que dicha información, no sea la contenida expresamente en el presente texto, y sin perjuicio de lo prevenido en las normas contenidas en las Leyes N°20.285, N°19.628 y cualquiera otra norma que resulte aplicable en la especie.

### **XVI. De las Leyes Complementarias. Ley N° 19.496, Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.**

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, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes relativos al Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en los textos legales citados.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **XVII. De la orientación para los Consumidores.**

El SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el 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](http://www.sernac.cl).

Adicionalmente y, en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor se compromete a quedar disponible para atender aquellas consultas que pudieran presentarse por parte de los consumidores con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. Lo precedente, es sin perjuicio de aquellas coordinaciones pertinentes para estos efectos, entre el SERNAC y el proveedor.

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.

### **XVIII. De la reserva de acciones del SERNAC.**

Se deja constancia que el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo y/o su falta de aprobación y/o respecto de nuevas infracciones a la Ley N°19.496 u a otra normativa relacionada con los consumidores.

Se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

#### **RESUELVO:**

**1°. TÉNGASE PRESENTE**, los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

**2°. DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 59 de fecha 3 de febrero de 2021.**

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

**4°. PUBLÍQUESE**, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, 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.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**5°. PUBLÍQUESE**, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que quede ejecutoriada, la resolución judicial que se pronuncie sobre el efecto erga omnes del acuerdo contenido en la presente resolución administrativa, 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 afectados 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 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 realizada 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 del Acuerdo y/o de su falta de aprobación.

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

**11°. NOTIFÍQUESE**, la presente resolución, por correo electrónico, al proveedor **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, adjuntando copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**

**DANIELA AGURTO GEOFFROY**  
**SUBDIRECTORA**  
**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

FSA/CNA/CCA

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) – Gabinete – SDPVC - Oficina de Partes.



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2027140-13de10 en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>