



ACC: 961878

"CONVENIO ACUERDO DE COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN, SERNAC – SEC"

SANTIAGO, 14 MAR. 2014

RESOLUCIÓN EXENTA DAF N° 211

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 18.410; orgánica de SEC y en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

RESUELVO:

ARTÍCULO ÚNICO: Con fecha 30 de diciembre de 2013, se suscribió Convenio de Cooperación entre el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. Por medio de esta resolución, se aprueba texto del referido Convenio.

**ACUERDO DE COOPERACIÓN E INTEGRACION,
SERNAC – SEC.**

En Santiago a 30 de diciembre de 2013, entre la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), RUT N° 60.510.000-7-, representada por Luis Avila Bravo, Rut N° [REDACTED] ambos domiciliados en calle Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°1449 piso 13 de la comuna de Santiago y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Rut N° 60.702.000-0, representado por su Directora Nacional Subrogante, doña Carolina Norambuena Arizabalos, Rut N° [REDACTED] ambos domiciliados en Teatinos N° 50, piso 8°, comuna de Santiago, se ha convenido en celebrar un convenio que consta de las cláusulas que a continuación se indican:

PRIMERO: El SERNAC, en la implementación de un Modelo de Atención al Consumidor, ha definido como objetivo general, habilitar, en beneficio de todos los consumidores/as, un Sistema Nacional Unificado de atención de público en todas las comunas del país.

SEGUNDO: La SEC, tiene como misión, vigilar que las personas cuenten con productos y servicios seguros y de calidad, en los sistemas de electricidad y combustibles, también cuenta con un Departamento de Experiencia del Cliente, cuyo objetivo es la Atención de Reclamos de consumidores/as y/o usuarios, de empresas del rubro de electricidad y combustibles



TERCERO: Objeto: Mediante el presente convenio de cooperación, las partes (SERNAC - SEC) acuerdan desarrollar y ejecutar de modo asociado un programa de atención para los consumidores que realicen presentaciones en contra de proveedores de bienes y servicios en el ámbito de servicios básicos principalmente en los rubros señalados previamente.

CUARTO: En virtud de éste convenio SERNAC derivará a la Superintendencia todos aquellos reclamos definidos como de su competencia y respecto de los cuales, al finalizar el proceso de mediación, no se haya obtenido una respuesta de parte del proveedor o ésta no resultare satisfactoria a los requerimientos del consumidor.

Previo a ser derivados, los reclamos deberán pasar por el proceso completo de mediación en SERNAC y, al momento de realizarse la derivación a la SEC, el SERNAC adjuntará copia de la presentación realizada por los/as consumidores/as la que contendrá, entre otros antecedentes, la descripción de inconformidad, solicitud del consumidor/a, nombre completo del consumidor/a, RUT, dirección, nombre e identificación de la empresa con su respectivo número de cliente y copia de la respuesta entregada por el proveedor si existiere.

La derivación de los casos se realizará a través de una aplicación de webservice que conecte al SERNAC con la SEC, utilizando los sistemas que cada una de las partes defina para este fin.

A su vez, la SEC derivará a SERNAC todos aquellos casos que recaigan en materias propias de la competencia de este último. La forma de materializar dicha derivación será a través de su ingreso a través de un portal dispuesto para servicios públicos cuya habilitación se realizará mediante la entrega de claves de acceso que SERNAC entregará oportunamente a la SEC.

QUINTO: Traspaso de información: En aquellos eventos de connotación pública, como por ejemplo, apagones o cortes de suministros masivos, en los cuales un importante número de consumidores/as resulten afectados patrimonialmente, previo requerimiento del SERNAC, la SEC remitirá la información asociada a formulaciones de cargo sin perjuicio de la remisión que por ley corresponda de las sanciones que puedan aplicarse en esos procesos administrativos.

De la misma forma, SERNAC se compromete a informar oportunamente a la SEC acerca de las mediaciones y demandas colectivas deducidas en contra de algún proveedor del rubro de electricidad y combustibles, iniciadas por SERNAC en conformidad a lo prevenido en el artículo 58 de la Ley 19.496 o interpuestas de conformidad a lo dispuesto en el Título IV de la Ley del Consumidor o de las cuales este organismo hubiera tomado conocimiento.

SEXTO: Las obligaciones de las partes: Conforme lo expresado en las cláusulas precedentes, las partes se obligan a realizar las siguientes acciones:

1. El SERNAC se obliga a derivar casos de competencia de la SEC en los términos señalados en la Cláusula Cuarta.
2. El SERNAC se compromete a informar a la SEC de las acciones colectivas (mediaciones y juicios) que genere y que correspondan al mercado de Electricidad y Combustibles. Esta información será entregada a través de un Oficio dirigido al Superintendente de Electricidad y Combustibles.



3. La derivación de casos desde el SERNAC hacia la SEC, se realizará a través de una conexión de web service, que permitirá a ambos servicios mantener la información en línea. A su vez, la SEC disponibilizará al SERNAC a través de esta aplicación de web service, el número del caso ingresado a su sistema, lo que le permitirá al SERNAC monitorear este reclamo.
4. La SEC disponibilizará al SERNAC un acceso a su base de conocimientos, la cual se encuentra dada en el portal de la SEC, lo que permitirá al SERNAC, contestar en forma oportuna lo consultado por los consumidores o usuarios.
5. El SERNAC y la SEC, se comprometen a realizar, a lo menos una reunión semestral, con la finalidad de analizar el desarrollo del presente Convenio.
6. El SERNAC disponibilizará un reporte automático que permita a la SEC visualizar todos los casos gestionados por esta institución, que correspondan a materias relacionadas con su competencia.

SÉPTIMO: Información de Reclamos: SERNAC acuerda con la SEC, que una vez derivados los casos a esta última institución, a través de la aplicación, la SEC deberá disponibilizar un reporte automático que contenga el resultado de todos los casos derivados.

OCTAVO: Difusión: Toda actividad de difusión del presente Convenio será acordada previamente en conjunto entre las contrapartes técnicas designadas por las partes, quienes definirán los medios y recursos a utilizar.

NOVENO: Actualización normativa: Ante eventuales modificaciones a la normativa vigente que afecten la atención de los consumidores/as, la SEC se compromete a actualizar oportunamente esta información en la base de conocimientos que utilizará el SERNAC.

DECIMO: Confidencialidad de la Información: En el cumplimiento del presente convenio se mantendrá reserva y confidencialidad sobre los antecedentes, informaciones y datos de que se tenga conocimiento o acceso y de las actividades que se desarrollen a propósito de éste, en especial sobre los datos personales de los consumidores, respecto de los que se reconoce que se encuentran protegidos en la forma regulada en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. También se reconoce la protección a la información comercial o legal de los proveedores según lo dispuesto en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

DECIMO PRIMERO: Contrapartes Técnicas: Para efectos de la implementación, administración y evaluación de las actividades y resultados del presente convenio, la SEC designa como contraparte técnica a don Julio Melero Martínez. Por su parte, el SERNAC designa a don Nelson Lafuente Lobos.

DECIMO SEGUNDO: Actividades de capacitación: Para mejorar el tratamiento y la gestión de los reclamos, particularmente en cuanto a su recepción, el SERNAC y la SEC, por mutuo acuerdo y en los casos que se estime necesario, se comprometen además a la realización de actividades de capacitación recíproca a todos los encargados y/o ejecutivos a nivel central y regional, respecto a la legislación existente sobre normas de protección al consumidor y a la regulación del mercado de Electricidad y Combustibles.



DECIMO TERCERO: Vigencia, renovación y término del convenio: El presente Convenio entrará en vigencia una vez que los actos administrativos que lo aprueben, dictados por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y el Servicio Nacional del Consumidor, respectivamente, se encuentren totalmente tramitados, y tendrá una duración de un año a contar de esa fecha. El Convenio se renovará automáticamente por períodos iguales y sucesivos, a menos que, ambas partes de común acuerdo, o alguna de éstas, unilateralmente, manifieste su intención de poner término al mismo, la que deberá ser comunicada por escrito a la otra parte, a través de carta certificada con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento del Convenio o de su prórroga.

Regístrese, comuníquese y archívese.



LUIS ÁVILA BRAVO

Superintendente de Electricidad y Combustibles



SERNAC



- Unidad Experiencia al Cliente
- DAF
- Oficina de Partes