

**ORD. N°:**

**SANTIAGO,**

**ANT.:** Oficios N° 77.567 y 77.568, de 7 de agosto de 2024, de la Honorable Cámara de Diputadas y Diputados de la República de Chile.

**MAT.:** Responde al tenor del Oficio del ANT.

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

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

De mi consideración:

Junto con saludar muy cordialmente, me dirijo a Ud. para dar respuesta a los Oficios del ANT., por medio de los cuales la Honorable Cámara de Diputadas y Diputados, en virtud del requerimiento formulado, a su vez, por los Honorables Diputados Henry Leal Bizama y Marlene Pérez, ha solicitado al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC" o "Servicio") informar ***"sobre las medidas administrativas y legales que ha ejecutado y que implementará en defensa del interés colectivo de los consumidores conforme a las atribuciones que le otorga la ley No 19.496, así como las acciones ejercidas dentro del ámbito de su competencia para que se apliquen compensaciones económicas a favor de los clientes afectados por las interrupciones y la demora en la reposición del suministro eléctrico luego del sistema frontal que ocurrió recientemente, señalando su estado actual y los plazos asociados a cada una de las referidas acciones"*** (Oficio N° 77.568). La misma solicitud se efectuó mediante el Oficio N° 77.567, pero circunscrita a la Región de La Araucanía.

Al respecto, me permito informar lo siguiente:

### **1. Facultades del SERNAC ante las circunstancias consultadas**

Conforme a lo dispuesto por el artículo 58 del D.F.L N.º 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 (en adelante, "LPDC"), el SERNAC es el órgano público encargado de velar por el cumplimiento de dicho cuerpo legal y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir



sus derechos y deberes, además de realizar acciones de información y educación del consumidor.

En ejercicio de tales atribuciones, el SERNAC monitorea constantemente los mercados y recaba los antecedentes que resulten necesarios con el fin de detectar eventuales infracciones a LPDC, dentro de su órbita de competencia.

En este sentido, y sobre el objeto particular de vuestra solicitud, es importante mencionar las facultades del SERNAC respecto de afectaciones al interés colectivo o difuso de las y los consumidores, como es el caso de los cortes masivos de electricidad que han afectado a nuestro país desde el 1 de agosto del presente año.

El SERNAC, además de gestionar los reclamos recibidos con motivo de esta contingencia, puede: (1) iniciar procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante, "PVC" o "Procedimiento Voluntario Colectivo") y/o (2) demandar judicialmente al proveedor involucrado en la afectación del interés colectivo o difuso de los mismos (en adelante, "juicio colectivo").

Los Procedimientos Voluntarios Colectivos, regidos por el Párrafo 4º del Título IV de la LPDC y por el Reglamento contenido en el Decreto N° 56, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, tienen por objeto obtener una solución expedita, completa y transparente que resguarde el interés colectivo de los consumidores afectados por conductas de las empresas, y se rigen por los principios básicos de indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, integridad y debido proceso. En términos simples, se trata de un procedimiento que requiere de la participación voluntaria del proveedor involucrado, que busca obtener una solución colaborativa y expedita para asuntos que afecten a un colectivo de consumidores. Cabe precisar que este procedimiento busca obtener compensaciones y soluciones para los consumidores, entre otras medidas, y no la imposición de sanciones.

Los juicios colectivos, por su parte, son acciones judiciales que puede ejercer el SERNAC, asociaciones de consumidores y grupo de consumidores afectados por un mismo interés (en un número no inferior a 50 personas), ante el juez civil competente, y tienen por objeto obtener, a través de la vía judicial, una solución uniforme a todos los consumidores afectados por la conducta de un determinado proveedor, además de perseguir la sanción de las infracciones cometidas (multa a beneficio fiscal).

En cuanto a la imposición directa de multas por parte del SERNAC, se informa que este Servicio no cuenta con facultades para sancionar a los proveedores ante infracciones a la LPDC, debiendo, en caso de que proceda, accionar judicialmente para conseguir la aplicación de multas por parte del tribunal competente.



## **2. Acciones adoptadas por el SERNAC frente a la contingencia consultada**

Ante el corte masivo del suministro eléctrico a partir del día 1 de agosto del año en curso, el SERNAC ha adoptado el siguiente curso de acción:

### **a) Requerimientos de información a las concesionarias del servicio público de distribución eléctrica de las zonas afectadas**

Entre los días 2 y 6 de agosto, la Subdirección de Fiscalización de este Servicio ofició a las siguientes concesionarias a nivel nacional, solicitando información respecto de los cortes de suministro (causa, duración, comunas, sectores y consumidores afectados):

- Enel Distribución Chile S.A.
- Compañía General de Electricidad S.A.
- Compañía Eléctrica del Litoral S.A.
- Chilquinta Distribución S.A.
- Luz Parral S.A.
- Luz Linares S.A.
- Compañía Distribuidora de Energía Eléctrica Codiner Ltda.
- Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica de Chillán Ltda.
- Cooperativa Eléctrica de Los Ángeles Ltda.
- Cooperativa Eléctrica Charrúa Ltda.
- Cooperativa Rural Eléctrica Río Bueno Ltda.
- Cooperativa Eléctrica Paillaco Ltda.
- Sociedad Austral de Electricidad S.A.
- Cooperativa Regional Eléctrica Llanquihue Ltda.
- Empresa Eléctrica de Aysén S.A.
- Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.
- Compañía Eléctrica Osorno S.A.

### **b) Apoyo y coordinación con los distintos agentes involucrados**

Atendida la contingencia y el gran número de afectados, el SERNAC ha actuado de manera coordinada con los agentes interesados, y ha puesto a su disposición la experiencia del Servicio en estas materias.

En concreto, es posible mencionar **a modo meramente ejemplar** las siguientes reuniones:

#### **b.1) Reuniones con la Asociación Chilena de Municipalidades (ACHM) y alcaldes y alcaldesas de comunas afectadas**

En la mañana del día 6 de agosto, el suscrito, en calidad de Director Nacional del SERNAC, recibió a la Presidenta de la Asociación Chilena de Municipalidades (ACHM) y alcaldesa de Peñalolén, Carolina Leitao y una treintena de alcaldes y alcaldesas de la Región Metropolitana, además del Gobernador de la misma región, Claudio Orrego. En la cita, los alcaldes y las alcaldesas plantearon como requerimiento al SERNAC la apertura de procesos compensatorios expeditos, eficientes y universales para los vecinos y vecinas que han sufrido prolongados cortes de energía eléctrica en el evento climático iniciado el 1 de agosto. Por ello, se acordó en conjunto al SERNAC la apertura de Procedimientos



Voluntarios Colectivos con ENEL y CGE, a fin de obtener una propuesta de solución en plazos acotados.

De esta forma, en la referida reunión y durante la gestión de esta contingencia, el Servicio Nacional del Consumidor ha puesto a disposición toda la expertise de la institución en las negociaciones con empresas, con el fin de llegar a un acuerdo satisfactorio para las y los consumidores.

### **b.2) Reunión con Multigremial Nacional A.G.:**

El jueves 8 de agosto, careciendo SERNAC de facultades para representar y perseguir responsabilidades por daños causados a micro y pequeñas empresas, este Servicio manifestó su respaldo público a las acciones que está preparando y deducirá la Multigremial Nacional A.G., en representación de sus afiliados y otras MiPymes que se sumen, para obtener compensaciones en su favor.

### **b.3) Reunión con alcaldesas y alcaldes de comunas de la zona sur y poniente de la RM (atendidas por CGE):**

En la mañana del día viernes 9 de agosto, en dependencias del SERNAC, se sostuvo una nueva reunión entre el suscrito y alcaldesas y alcaldes de comunas de la zona sur y poniente de la Región Metropolitana. En dicha reunión, se informó a los municipios que, tal como se había anunciado el 6 de agosto, se aperturó el PVC con CGE.

### **b.4) Reuniones con autoridades de la Región de La Araucanía**

Tratándose de la Región de La Araucanía, el Director Regional se reunió con la Asociación de Municipalidades de la Región de la Araucanía (AMRA), con la presencia de 24 municipios y el Delegado Presidencial. Asimismo, se reunió con el SEREMI de Economía y el SEREMI de Energía para coordinar la participación del SERNAC en el programa en terreno "Cuentas Claras".

Lo anterior, con el propósito de conocer las circunstancias que enfrentan los consumidores en cada localidad y evaluar conjuntamente el mecanismo más adecuado para proporcionar soluciones expeditas y oportunas.

### **b.5) Coordinación con municipios para el ingreso de reclamos**

Además de las referidas reuniones, el SERNAC se ha coordinado directamente con los municipios de las comunas afectadas para lograr el ingreso expedito y efectivo de los reclamos de las y los consumidores a la plataforma de este Servicio (Modelo de Atención al Consumidor). Esto, considerando que los municipios, a través de su despliegue territorial, han recabado directamente una importante cantidad de reclamos de la ciudadanía, que deben ser debidamente gestionados por este Servicio, además de considerarse en los Procedimientos Voluntarios Colectivos que se detallarán más adelante.

### **b.5) Coordinación y despliegue del Instituto de Previsión Social**

Atendida la gran cantidad de consumidores afectados, y la necesidad de disponer de todos los mecanismos posibles para que la ciudadanía pueda exponer ante este Servicio sus problemáticas de consumo, se ha requerido la



colaboración del Instituto de Previsión Social (IPS) para la recepción de reclamos a través de su red de cobertura a nivel nacional.

Junto con la recepción de reclamos, los ejecutivos de atención al público del IPS contarán con información de carácter general, relativa a la gestión de reclamos que efectúa el SERNAC y a los Procedimientos Voluntarios Colectivos iniciados, de modo tal que podrán orientar de manera directa a las y los consumidores.

### **c) Procedimientos Voluntarios Colectivos**

Como se adelantó, los Procedimientos Voluntarios Colectivos son un mecanismo legal autocompositivo, que regula un proceso de negociación entre proveedores y el SERNAC, cuya finalidad es la obtención de una solución en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores (artículo 54 H y siguientes de la LPDC).

Dicho procedimiento, a cargo de una subdirección especializada, puede aperturarse de oficio por parte de SERNAC, mediante solicitud fundada de un proveedor o bien, por denuncia de una asociación de consumidores, a partir de lo cual se emite una resolución de apertura, que es notificada al proveedor.

#### **c.1) Procedimiento**

Es importante señalar que el PVC tiene una duración de tres meses, prorrogables por otros tres meses adicionales, lo cual es una manifestación del principio de economía procesal, es decir, que mediante el PVC se pueda obtener una solución favorable para los consumidores en un periodo de tiempo inferior a los que usualmente se dan en los juicios por interés colectivo o difuso de los consumidores, que muchas veces pueden demorar años, por la dinámica propia de nuestro sistema judicial.

Una vez aceptada la iniciación del PVC y emitida la resolución de apertura, el SERNAC debe publicar en los cinco días siguientes dicha información en su sitio web institucional. Dicha medida de publicidad cobra relevancia en relación a la posibilidad de que las asociaciones de consumidores y los consumidores potencialmente afectados puedan 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 en el sitio web de SERNAC del inicio del PVC.

En caso de llegar a un acuerdo, el SERNAC dictará una resolución que establecerá los términos de este y las obligaciones que asume cada una de las partes, debiendo contemplar, al menos, los siguientes aspectos (artículo 54 P):

1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.
3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.



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.

5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.

La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento, el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.

Ahora bien, para que la solución obtenida mediante un PVC cobre efecto "erga omnes", es decir, respecto de todos los consumidores potencialmente afectados (por ejemplo, en casos de cortes masivos de suministro eléctrico), debe ser aprobada por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor, el cual comprobará si el acuerdo cumple con los requisitos mínimos expuestos en los párrafos precedentes.

Sin perjuicio de que, una vez aprobado judicialmente, el acuerdo del PVC adquiere el efecto de una transacción extrajudicial respecto de las infracciones y consumidores afectados, si alguno de estos últimos estima no estar conforme con el acuerdo, puede realizar una reserva expresa de acciones ante el tribunal.

### **c.2) ¿Qué podemos lograr mediante un PVC?**

En los Procedimientos Voluntarios Colectivos aperturados, el SERNAC buscará acordar, por ejemplo:

#### **(i) Compensaciones por tramos:**

Con el fin de entregar a los consumidores una solución que refleje adecuadamente el nivel de afectación que han sufrido a raíz de los cortes de energía eléctrica, el SERNAC buscará fijar tramos de compensación basados en el número de horas de interrupción del suministro eléctrico, determinados acumulativamente respecto al último año en que se verificaron los cortes. Estas compensaciones, además de ser proporcionales, podrán incluir proyecciones exponenciales en los tramos superiores, según se determine. Asimismo, es importante señalar que las compensaciones por tramos pretendidas en estos procedimientos tendrán como piso mínimo los márgenes dispuestos por el artículo 25 A de la LPDC.

#### **(ii) Compensación de los daños experimentados:**

La flexibilidad del PVC permite incluir en el acuerdo compensatorio no solo los valores monetarios asociados directamente al corte de energía eléctrica, sino también aquellos daños emergentes derivados del evento, tales como la pérdida de alimentos o medicamentos por falta de refrigeración, los desperfectos de electrodomésticos, entre otros. Además, el SERNAC buscará que el acuerdo contemple compensaciones por otros conceptos relevantes,



como por ejemplo el daño moral experimentado, dependiendo de la naturaleza y gravedad de la afectación sufrida por los consumidores.

**(iii) Costo del reclamo:**

Por otra parte, mediante el PVC se buscará compensar el costo del reclamo, en razón del tiempo y molestia legítima que tienen los consumidores al tener que reclamar ante el SERNAC por los cortes de luz.

**(iv) Otros tipos de compensaciones:**

Finalmente, el PVC permite acordar compensaciones adicionales que se consideren pertinentes en el marco de la negociación, adaptándose a las circunstancias específicas de esta contingencia. Estas compensaciones pueden incluir medidas complementarias para resarcir a los consumidores, siempre dentro de un marco flexible y orientado a proteger sus derechos.

**(v) Otras medidas:**

Los PVC no solamente ofrecen un marco flexible de compensaciones para abordar las situaciones particulares derivadas del incumplimiento de proveedores, sino que también contemplan dentro de su regulación (artículo 54 P LPDC) la adopción de medidas por parte de éstos, tales como la presentación de un plan de cumplimiento, que debe contener, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento.

Por otra parte, experiencias de PVC recientes han permitido abordar situaciones especiales de detrimento económico de los consumidores, como por ejemplo, mediante la implementación de formularios para la compensación por pérdidas de medicamentos de alto costo, la flexibilización de los requisitos para su otorgamiento, más allá de la posesión de la boleta de compra, entre otros.

De este modo, mediante un PVC se pueden adoptar una pluralidad de medidas, tanto correctivas como preventivas, adecuadas al contexto específico de las infracciones y las necesidades sobrevinientes de los consumidores.

**c.3) Estado de los PVC aperturados con motivo de esta contingencia**

Considerando lo previamente expuesto, es posible informar el estado de los Procedimientos Voluntarios Colectivos que el SERNAC ha iniciado, hasta ahora, en razón de esta contingencia:

<b>Empresa</b>	<b>Resolución de apertura</b>	<b>Estado</b>
<b>ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.</b>	Resolución Exenta N°463, de 6 de agosto de 2024.	Empresa acepta participar.



<b>ENEL COLINA S.A.</b>	Resolución Exenta N°464, de 6 de agosto de 2024.	Empresa acepta participar.
<b>COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A. (CGE)</b>	Resolución Exenta N°465, de 6 de agosto de 2024.	Empresa acepta participar.
<b>CHILQUINTA ENERGÍA S.A.</b>	Resolución Exenta N°480, de 9 de agosto de 2024.	Empresa acepta participar.
<b>EMPRESA ELÉCTRICA DE LA FRONTERA S.A. (FRONTEL)</b>	Resolución Exenta N°4, de 9 de agosto de 2024 de la Dirección Regional de La Araucanía.	El 20/08/2024 informan que no participarán del PVC.
<b>SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A. (SAESA)</b>	Resolución Exenta N°1, de 9 de agosto de 2024 de la Dirección Regional de Los Ríos.	El 20/08/2024 informa que no participarán del PVC.
<b>COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA CODINER LTDA</b>	Resolución Exenta N°5, de 19 de agosto de 2024 de la Dirección Regional de La Araucanía.	El 22/08/2024 informa que no participarán del PVC.

**En cuanto a los procedimientos aceptados por los proveedores, se informa que se han llevado a cabo las primeras reuniones de negociación. En cada uno de los PVC iniciados, quien suscribe, como máxima autoridad de este Servicio, ha presentado los criterios y lineamientos que deben servir de base para alcanzar un eventual acuerdo. Tras la entrega de estos lineamientos, se han realizado nuevas reuniones de negociación, encontrándose pendiente la pronta presentación de la propuesta inicial de acuerdo por parte de los proveedores ENEL, ENEL Colina, CGE y Chilquinta.**

Como último punto relativo a este procedimiento, se informa que el Servicio está recopilando y analizando información con el objeto de determinar la pertinencia de iniciar nuevos Procedimientos Voluntarios Colectivos respecto de otros proveedores de suministro eléctrico.

#### **d) Demandas colectivas**

Respecto de los proveedores que han manifestado su decisión de no participar de los PVC aperturados, estos son, SAESA, CODINER y FRONTEL, el SERNAC recurrirá al otro mecanismo colectivo explicado más arriba, correspondiente a los juicios colectivos.



En las demandas colectivas que se deducirán, el SERNAC exigirá la aplicación del máximo de las multas que dispone la ley, junto con requerir compensaciones que logren indemnizar integralmente a los clientes afectados.

Cabe destacar que para la presentación de dichas demandas es necesario que concluya por completo la tramitación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos aperturados, a través de la resolución de término respectiva.

### **3. Micro y pequeñas empresas**

La Ley N° 20.416 ("Estatuto PYME") hace aplicable la LPDC a las micro y pequeñas empresas ("Mypes") en sus relaciones de consumo con proveedores (artículo noveno). Por lo tanto, en su rol de consumidoras, las Mypes son titulares de los derechos consagrados en la LPDC y sus relaciones con sus proveedores se rigen por éstas, pudiendo ejercer directamente sus mecanismos de protección ante infracciones a la ley que vulneren sus derechos en calidad de consumidores.

En el caso particular de los cortes masivos de luz de agosto del presente año, las Mypes pueden acudir al juzgado de policía local competente para denunciar dichas infracciones y demandar las indemnizaciones que correspondan por los daños sufridos. Además, si deciden agruparse en 50 o más, pueden demandar colectivamente a la respectiva empresa eléctrica ante el juez civil competente.

### **4. Reclamos recibidos por el SERNAC**

A nivel nacional, el SERNAC ha recibido un total de 28.872 reclamos, entre el 1 al 26 de agosto de 2024, los cuales se distribuyen de la siguiente forma respecto de las regiones:

Región	N° Total de Reclamos
Arica y Parinacota	13
Tarapacá	34
Antofagasta	79
Atacama	26
Coquimbo	86
Valparaíso	495
Metropolitana	23.418
Lib. Gral. Bernardo O'higgins	1.118
Maule	173
Ñuble	96
Bíobío	1.460
La Araucanía	1.147
Los Ríos	515
Los Lagos	193
Aysen del Gral. Carlos Ibañez del Campo	9
Magallanes y Antártica	10
Total General:	28872



Respecto de los proveedores objeto de reclamos, al día 26 de agosto de 2024, la distribución es la siguiente (<100):

Proveedor	N° de reclamos
ENEL Distribución	20.604
CGE DISTRIBUCIÓN S.A.	5.073
ENEL COLINA	1.248
FRONTEL	730
SAESA	549
Codiner	402
Chilquinta	335
Cooperativa Eléctrica Paillaco LTDA	219
Otros (<100)	412

Adicionalmente, informo a Ud. que el Servicio Nacional del Consumidor se encuentra en permanente coordinación con el Ministerio de Energía y con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en calidad de órgano encargado de fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de electricidad.

Por último, es menester destacar que el SERNAC monitorea constantemente el desarrollo y comportamiento de diversos mercados, con el objeto de detectar infracciones a la LPDC, desplegando sus facultades para garantizar una protección eficaz y oportuna de los derechos de los consumidores. Para este objetivo, el Servicio mantiene en todo momento sus canales de comunicación abiertos, mediante los cuales los consumidores pueden interponer reclamos y alertas en caso que estimen que sus derechos han sido vulnerados por conductas y prácticas de los proveedores.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.



Firmado por:  
Andrés Eugenio Herrera Troncoso  
Director Nacional  
Fecha: 03-09-2024 17:20 CLT  
Servicio Nacional del Consumidor

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

JTR/MLM/DAL

**Distribución:**

- Plataforma Respuesta Oficios H. Cámara de Diputadas y Diputados:  
<https://extranet.camara.cl/respuestas/default.aspx#/respuesta>
- Gabinete
- Dirección Regional de La Araucanía
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Oficina de Partes y Gestión Documental.



## **RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**TEMUCO,**

### **RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA CODINER LTDA Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL 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 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; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica en los Directores Regionales; la resolución exenta N° RA/854/2023 que nombra a don Ignacio Tello Cardone como Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor en la región de O'Higgins; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, el **SERNAC**, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es, el Jefe Superior del Servicio.

**2°.** Que, mediante **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 a los **Directores Regionales del SERNAC**, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente, "**PVC**" o "**Procedimiento**



**Voluntario Colectivo**”), a nivel regional, conforme al Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 y al Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores contenido en el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 (en adelante e indistintamente, “**Reglamento PVC**”).

**3°.** Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso segundo letra f) y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos, los que 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.

**4°.** Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es indispensable que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K del mencionado cuerpo legal.

**5°.** Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y lo rigen las normas de la Ley N° 19.496 y el Reglamento PVC.

**6°.** Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

**7°.** Que, ha sido un hecho público y notorio que, con ocasión del evento climático (vientos y precipitaciones) ocurridos a partir del **31 de julio** del año 2024, y que alcanzaron las distintas comunas de la Región de La Araucanía y, que corresponden a la zona de concesión del proveedor, **COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA CODINER LTDA**, Rol Único Tributario N° 78.397.530-0, representada legalmente por don **JAIME NOGUEIRA CIFUENTES**, ambos con domicilio en calle General Aldunate N° 0380, comuna de Temuco, se han advertido afectaciones en los derechos de los consumidores.

**8°.** Que, las afectaciones referidas en el numeral anterior, han implicado para los consumidores afectados: **a)** la



privación de un servicio que reúne las condiciones de "servicio básico" y, **b)** diversos daños derivados de la suspensión, de la demora en la reposición del servicio de electricidad, de la falta de información veraz y oportuna respecto de su reposición y, de la falta de atención en relación a los diversos inconvenientes que con ocasión de todo aquello, presentaron los consumidores como asimismo, daños en distintos bienes de propiedad de éstos últimos.

**9°.** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en los considerandos precedentes y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los artículos **3 inciso primero letras b) y e), 12, 23, 25 y 25 A de la Ley N° 19.496** y demás normativa aplicable que dice relación con la protección de los derechos de los consumidores.

**10°.** Que, a mayor abundamiento, en relación a las conductas precedentemente descritas, la Ley N° 19.496 ha establecido, en favor de los consumidores afectados, derechos de carácter básicos e irrenunciables que se encuentran consagrados, en lo que aquí incumbe, en el artículo 3 inciso primero letras b) y e); el deber de respetar los términos y condiciones convenidos para la prestación del servicio el que, se encuentra consagrado en el artículo 12; el deber de profesionalidad que recae en los proveedores de bienes y servicios en el desarrollo de su giro el que, se encuentra descrito en el artículo 23 inciso primero. Lo anterior, sin perjuicio de la conducta tipificada en el artículo 25 de la citada ley, esto es, el deber de no efectuar cobro alguno por el servicio, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, la indemnización legal, no excluyente, contenida en el artículo 25 A del citado cuerpo legal que dispone:

*"En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.*

*Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento. En los demás casos, el cálculo indicado en el inciso anterior se hará de manera proporcional al tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.*

*La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización mínima legalmente tasada y se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3. Con todo, en la determinación de esto último se tomará en*



*consideración lo obtenido por el consumidor por aplicación del presente artículo”.*

**11°.** Que, en este procedimiento de carácter voluntario el **SERNAC tiene por propósito** que el proveedor **COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA CODINER LTDA**, dé cumplimiento efectivo y adecuado respecto de las **compensaciones e indemnizaciones que en derecho correspondan para los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos en la presente Resolución**, debiendo así, el proveedor **COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA CODINER LTDA**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios, para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual Acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

**12°.** Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA CODINER LTDA**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**13°.** Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Reglamento PVC, se requiere al proveedor **"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"**.

Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, a través de este acto administrativo, se insta al proveedor en referencia, en el evento de aceptar participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo, a la entrega de una propuesta de solución que contemple, además de las medidas de cese de conductas, un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en el **considerando 7° y 8°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

**14°.** Que, se deja expresa constancia que los reclamos de los consumidores que se encuentren relacionados con los hechos que comprende el procedimiento, que por este acto se apertura, no conforman únicamente, el universo de consumidores que deberá comprender el eventual Acuerdo. En consecuencia, se ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que correspondan, conforme a los grupos y subgrupos definidos en el respectivo Acuerdo, con independencia de la circunstancia de haber o no



formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".

**15°.** Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

**RESUELVO:**

**1°.** **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con el proveedor **COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA CODINER LTDA**, Rol Único Tributario N° 78.397.530-0, representada legalmente por don **JAIME NOGUEIRA CIFUENTES**, ambos con domicilio en calle General Aldunate N° 0380, comuna de Temuco, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto de los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando adecuadas reparaciones, compensaciones o indemnizaciones, como también, la adopción de medidas de cese de conducta, todo ello, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**2°.** **TÉNGASE PRESENTE** que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá además, precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

**3°.** **TÉNGASE PRESENTE** que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.

**4°.** **TÉNGASE PRESENTE** que, el artículo 4° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: "*Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos*". Y, respecto de los plazos de meses, señala: "*si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente*".



**5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación a los proveedores de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

**6°. TÉNGASE PRESENTE** que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso segundo del Reglamento precedentemente citado.

**7°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta Resolución.

**8°. NOTIFÍQUESE**, la presente Resolución al proveedor, **COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA CODINER LTDA**, Rol Único Tributario N° 78.397.530-0, representada legalmente por don **JAIME NOGUEIRA CIFUENTES**, en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, esto es, **por carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

### **ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



Firmado por:  
Ignacio Javier René Tello Cardone  
Director Regional (s)  
Fecha: 19-08-2024 12:03 CLT  
Sernac Regional de la Araucanía

**IGNACIO TELLO CARDONE  
DIRECTOR REGIONAL (S)  
DIRECCIÓN REGIONAL DE LA ARAUCANÍA  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

#### **ITC**

##### Distribución:

- Destinatario (notificación por carta certificada).
- Dirección Nacional.
- Dirección Regional de La Araucanía.
- 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/UXF7QS-981>

## **RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**VALDIVIA,**

### **RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL 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 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; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica en los Directores Regionales; la resolución exenta N° RA/854/2023 que nombra a don Ignacio Tello Cardone como Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor en la región de O'Higgins; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, el **SERNAC**, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es, el Jefe Superior del Servicio.

**2°.** Que, mediante **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 a los **Directores Regionales del SERNAC**, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente, "**PVC**" o "**Procedimiento**



**Voluntario Colectivo**”), a nivel regional, conforme al Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 y al Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores contenido en el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 (en adelante e indistintamente, “**Reglamento PVC**”).

**3°.** Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso segundo letra f) y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos, los que 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.

**4°.** Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es indispensable que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K del mencionado cuerpo legal.

**5°.** Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y lo rigen las normas de la Ley N° 19.496 y el Reglamento PVC.

**6°.** Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

**7°.** Que, ha sido un hecho público y notorio que, con ocasión del evento climático (vientos y precipitaciones) ocurridos a partir del 31 de julio del año 2024, y que alcanzaron las distintas comunas de las Regiones de Los Ríos y Los Lagos y, que corresponden a la zona de concesión del proveedor, **SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A.** Rol Único Tributario N° 76.073.162-5, representada legalmente por don **FRANCISCO ALLIENDE ARRIAGADA**, ambos con domicilio en calle Eleuterio Ramirez N°705, comuna de Osorno, Región de Los Lagos, se han advertido afectaciones en los derechos de los consumidores.

**8°.** Que, las afectaciones referidas en el numeral anterior, han implicado para los consumidores afectados: **a)** la



privación de un servicio que reúne las condiciones de "servicio básico" y, **b)** diversos daños derivados de la suspensión, de la demora en la reposición del servicio de electricidad, de la falta de información veraz y oportuna respecto de su reposición y, de la falta de atención en relación a los diversos inconvenientes que con ocasión de todo aquello, presentaron los consumidores como asimismo, daños en distintos bienes de propiedad de éstos últimos.

**9°.** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en los considerandos precedentes y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los artículos **3 inciso primero letras b) y e), 12, 23, 25 y 25 A de la Ley N° 19.496** y demás normativa aplicable que dice relación con la protección de los derechos de los consumidores.

**10°.** Que, a mayor abundamiento, en relación a las conductas precedentemente descritas, la Ley N° 19.496 ha establecido, en favor de los consumidores afectados, derechos de carácter básicos e irrenunciables que se encuentran consagrados, en lo que aquí incumbe, en el artículo 3 inciso primero letras b) y e); el deber de respetar los términos y condiciones convenidos para la prestación del servicio el que, se encuentra consagrado en el artículo 12; el deber de profesionalidad que recae en los proveedores de bienes y servicios en el desarrollo de su giro el que, se encuentra descrito en el artículo 23 inciso primero. Lo anterior, sin perjuicio de la conducta tipificada en el artículo 25 de la citada ley, esto es, el deber de no efectuar cobro alguno por el servicio, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, la indemnización legal, no excluyente, contenida en el artículo 25 A del citado cuerpo legal que dispone:

*"En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.*

*Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento. En los demás casos, el cálculo indicado en el inciso anterior se hará de manera proporcional al tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.*

*La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización mínima legalmente tasada y se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3. Con todo, en la determinación de esto último se tomará en*



*consideración lo obtenido por el consumidor por aplicación del presente artículo”.*

**11°.** Que, en este procedimiento de carácter voluntario el **SERNAC tiene por propósito** que el proveedor **SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, dé cumplimiento efectivo y adecuado respecto de las **compensaciones e indemnizaciones que en derecho correspondan para los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos en la presente Resolución**, debiendo así, el proveedor **SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios, para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual Acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

**12°.** Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**13°.** Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Reglamento PVC, se requiere al proveedor **"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"**.

Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, a través de este acto administrativo, se insta al proveedor en referencia, en el evento de aceptar participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo, a la entrega de una propuesta de solución que contemple, además de las medidas de cese de conductas, un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en el **considerando 8° y 9°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

**14°.** Que, se deja expresa constancia que los reclamos de los consumidores que se encuentren relacionados con los hechos que comprende el procedimiento, que por este acto se apertura, no conforman únicamente, el universo de consumidores que deberá comprender el eventual Acuerdo. En consecuencia, se ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que correspondan, conforme a los grupos y subgrupos definidos en el respectivo Acuerdo, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la



compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".

**15°.** Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

**RESUELVO:**

**1°.** **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con el proveedor **SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A**, Rol Único Tributario N° 76.073.162-5, representada legalmente por don **FRANCISCO ALLIENDE ARRIAGADA**, ambos con domicilio en calle Eleuterio Ramirez N° 705, comuna de Osorno, Región de Los Lagos, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto de los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando adecuadas reparaciones, compensaciones o indemnizaciones, como también, la adopción de medidas de cese de conducta, todo ello, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**2°.** **TÉNGASE PRESENTE** que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá además, precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

**3°.** **TÉNGASE PRESENTE** que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.

**4°.** **TÉNGASE PRESENTE** que, el artículo 4° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: "*Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos*". Y, respecto de los plazos de meses, señala: "*si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente*".



**5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación a los proveedores de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

**6°. TÉNGASE PRESENTE** que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso segundo del Reglamento precedentemente citado.

**7°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta Resolución.

**8°. NOTIFÍQUESE**, la presente Resolución al proveedor, **SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A** , Rol Único Tributario N°76073162-5, representada legalmente por don **FRANCISCO ALLIENDE ARRIAGADA**, en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, esto es, **por carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

### **ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



Firmado por:  
Ignacio Javier René Tello Cardone  
Director Regional (s)  
Fecha: 09-08-2024 16:34 CLT  
Sernac Regional de los Ríos

**IGNACIO TELLO CARDONE  
DIRECTOR REGIONAL (S)  
DIRECCIÓN REGIONAL LOS RÍOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

#### **ITC**

Distribución: (notificación por carta certificada).

- Destinatario.
- Dirección Nacional.
- Dirección Regional de Los Ríos
- 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/15JP8Y-079>

## **RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**TEMUCO,**

### **RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR EMPRESA ELÉCTRICA DE LA FRONTERA S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL 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 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; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica en los Directores Regionales; la resolución exenta N° RA/854/2023 que nombra a don Ignacio Tello Cardone como Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor en la región de O'Higgins; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, el **SERNAC**, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es, el Jefe Superior del Servicio.

**2°.** Que, mediante **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 a los **Directores Regionales del SERNAC**, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente, "**PVC**" o "**Procedimiento**



**Voluntario Colectivo**”), a nivel regional, conforme al Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 y al Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores contenido en el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 (en adelante e indistintamente, “**Reglamento PVC**”).

**3°.** Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso segundo letra f) y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos, los que 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.

**4°.** Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es indispensable que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K del mencionado cuerpo legal.

**5°.** Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y lo rigen las normas de la Ley N° 19.496 y el Reglamento PVC.

**6°.** Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

**7°.** Que, ha sido un hecho público y notorio que, con ocasión del evento climático (vientos y precipitaciones) ocurridos a partir del 31 de julio del año 2024, y que alcanzaron las distintas comunas de las Regiones de Ñuble, Bio Bio y la Araucanía y, que corresponden a la zona de concesión del proveedor, **EMPRESA ELÉCTRICA DE LA FRONTERA S.A.**, Rol Único Tributario N° 76.073.164-1, representada legalmente por don **FRANCISCO ALLIENDE ARRIAGADA**, ambos con domicilio en calle Eleuterio Ramirez N° 705, comuna de Osorno, Región de Los Lagos, se han advertido afectaciones en los derechos de los consumidores.

**8°.** Que, las afectaciones referidas en el numeral anterior, han implicado para los consumidores afectados: **a)** la



privación de un servicio que reúne las condiciones de "servicio básico" y, **b)** diversos daños derivados de la suspensión, de la demora en la reposición del servicio de electricidad, de la falta de información veraz y oportuna respecto de su reposición y, de la falta de atención en relación a los diversos inconvenientes que con ocasión de todo aquello, presentaron los consumidores como asimismo, daños en distintos bienes de propiedad de éstos últimos.

**9°.** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en los considerandos precedentes y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los artículos **3 inciso primero letras b) y e), 12, 23, 25 y 25 A de la Ley N° 19.496** y demás normativa aplicable que dice relación con la protección de los derechos de los consumidores.

**10°.** Que, a mayor abundamiento, en relación a las conductas precedentemente descritas, la Ley N° 19.496 ha establecido, en favor de los consumidores afectados, derechos de carácter básicos e irrenunciables que se encuentran consagrados, en lo que aquí incumbe, en el artículo 3 inciso primero letras b) y e); el deber de respetar los términos y condiciones convenidos para la prestación del servicio el que, se encuentra consagrado en el artículo 12; el deber de profesionalidad que recae en los proveedores de bienes y servicios en el desarrollo de su giro el que, se encuentra descrito en el artículo 23 inciso primero. Lo anterior, sin perjuicio de la conducta tipificada en el artículo 25 de la citada ley, esto es, el deber de no efectuar cobro alguno por el servicio, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, la indemnización legal, no excluyente, contenida en el artículo 25 A del citado cuerpo legal que dispone:

*"En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.*

*Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento. En los demás casos, el cálculo indicado en el inciso anterior se hará de manera proporcional al tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.*

*La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización mínima legalmente tasada y se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3. Con todo, en la determinación de esto último se tomará en*



*consideración lo obtenido por el consumidor por aplicación del presente artículo”.*

**11°.** Que, en este procedimiento de carácter voluntario el **SERNAC tiene por propósito** que el proveedor **EMPRESA ELÉCTRICA DE LA FRONTERA S.A.**, dé cumplimiento efectivo y adecuado respecto de las **compensaciones e indemnizaciones que en derecho correspondan para los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos en la presente Resolución**, debiendo así, el proveedor **EMPRESA ELÉCTRICA DE LA FRONTERA S.A.**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios, para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual Acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

**12°.** Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor EMPRESA ELÉCTRICA DE LA FRONTERA S.A. , en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**13°.** Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Reglamento PVC, se requiere al proveedor **"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"**.

Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, a través de este acto administrativo, se insta al proveedor en referencia, en el evento de aceptar participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo, a la entrega de una propuesta de solución que contemple, además de las medidas de cese de conductas, un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en el **considerando 8° y 9°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

**14°.** Que, se deja expresa constancia que los reclamos de los consumidores que se encuentren relacionados con los hechos que comprende el procedimiento, que por este acto se apertura, no conforman únicamente, el universo de consumidores que deberá comprender el eventual Acuerdo. En consecuencia, se ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que correspondan, conforme a los grupos y subgrupos definidos en el respectivo Acuerdo, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la



compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".

**15°.** Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

**RESUELVO:**

**1°.** **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con el proveedor **EMPRESA ELÉCTRICA DE LA FRONTERA S.A.**, Rol Único Tributario N° 76.073.164-1, representada legalmente por don **FRANCISCO ALLIENDE ARRIAGADA**, ambos con domicilio en calle Eleuterio Ramirez N° 705, comuna de Osorno, Región de Los Lagos, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto de los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando adecuadas reparaciones, compensaciones o indemnizaciones, como también, la adopción de medidas de cese de conducta, todo ello, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**2°.** **TÉNGASE PRESENTE** que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá además, precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

**3°.** **TÉNGASE PRESENTE** que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.

**4°.** **TÉNGASE PRESENTE** que, el artículo 4° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: "*Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos*". Y, respecto de los plazos de meses, señala: "*si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente*".



**5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación a los proveedores de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

**6°. TÉNGASE PRESENTE** que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso segundo del Reglamento precedentemente citado.

**7°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta Resolución.

**8°. NOTIFÍQUESE**, la presente Resolución al proveedor, **EMPRESA ELÉCTRICA DE LA FRONTERA S.A.**, Rol Único Tributario N° 76.073.164-1, representada legalmente por don **FRANCISCO ALLIENDE ARRIAGADA**, en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, esto es, **por carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

### **ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



Firmado por:  
Ignacio Javier René Tello Cardone  
Director Regional (s)  
Fecha: 09-08-2024 16:35 CLT  
Sernac Regional de la Araucanía

**IGNACIO TELLO CARDONE**  
**DIRECTOR REGIONAL (S) DE LA ARAUCANÍA**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

#### **ITC**

##### Distribución:

- Destinatario (notificación por carta certificada).
- Dirección Nacional.
- Dirección Regional de La Araucanía.
- 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/KOSAGL-221>

## RESOLUCIÓN EXENTA N°

**SANTIAGO,**

### **RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR ENEL COLINA S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL 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 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; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, indistintamente el **SERNAC**, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es, el Jefe Superior del Servicio.

**2°.** Que, mediante **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 de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante, e indistintamente "**PVC**", 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 la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

**3°.** Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54, letra H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias,



relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, los que 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.

**4°.** Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

**5°.** Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es, indispensable que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, del mencionado cuerpo legal.

**6°.** Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y lo rigen las normas de la Ley sobre Protección de los derechos de los Consumidores y el Reglamento contenido en el Decreto N°56 del Ministerio de Economía, que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

**7°.** Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

**8°.** Que, ha sido un hecho público y notorio que, con ocasión del evento climático (vientos y precipitaciones) ocurridos a partir del 1° agosto del año en curso, y que afectaron las distintas comunas de la Región Metropolitana, entre otras, las comunas que corresponden a la zona de concesión del proveedor, **ENEL COLINA S.A.**, Rol Único Tributario **N° 96.783.910-8**, representada legalmente por **don Luis Roa Vargas**, ambos con domicilio en **Chacabuco N° 31, comuna de Colina, Región Metropolitana**, se han advertido afectaciones en los consumidores.

**9°.** Que, las afectaciones referidas en el numeral anterior, han implicado para los consumidores afectados: **a)** la privación de un servicio que reúne las condiciones de "servicio básico" y, **b)** diversos daños derivados de la suspensión, de la demora en la reposición del servicio de electricidad, de la falta de información veraz y oportuna respecto de su reposición y, de la falta de atención en relación a los diversos inconvenientes que con ocasión de todo aquello, presentaron los consumidores como asimismo, daños en distintos bienes de propiedad de éstos últimos.



**10°.** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en los considerandos precedentes y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los artículos **3 inciso primero letras b) y e), 12, 23, 25 y 25 A de la Ley N° 19.496** y demás normativa aplicable que dice relación con la protección de los derechos de los consumidores.

**11°.** Que, a mayor abundamiento, en relación a las conductas precedentemente descritas, la Ley N° 19.496, ha establecido, en favor de los consumidores afectados, derechos de carácter básicos e irrenunciables que se encuentran consagrados, en lo que aquí incumbe, en el artículo 3 inciso primero letras b) y e); el deber de respetar los términos y condiciones convenidos para la prestación del servicio el que, se encuentra consagrado en el artículo 12; el deber de profesionalidad que recae en los proveedores de bienes y servicios en el desarrollo de su giro el que, se encuentra descrito en el artículo 23 inciso primero. Lo anterior, sin perjuicio de la conducta tipificada en el artículo 25 de la citada ley, el deber, de no efectuar cobro alguno por el servicio, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, la indemnización legal, no excluyente, contenida en el artículo 25 A del citado cuerpo legal que dispone:

*“En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.*

*Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento. En los demás casos, el cálculo indicado en el inciso anterior se hará de manera proporcional al tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.*

*La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización mínima legalmente tasada y se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3. Con todo, en la determinación de esto último se tomará en consideración lo obtenido por el consumidor por aplicación del presente artículo”.*

**12°.** Que, este procedimiento de carácter voluntario el **SERNAC tiene por propósito** que **ENEL COLINA S.A.**, dé cumplimiento efectivo y adecuado respecto de las **compensaciones e indemnizaciones que en derecho correspondan para los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos en la presente Resolución**, debiendo así, el proveedor **ENEL COLINA S.A.**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios, para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual Acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.



**13°.** Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **ENEL COLINA S.A.**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**14°.** Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor **"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"**.

Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, a través de este acto administrativo, se insta al proveedor en referencia, en el evento de aceptar participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo, a la entrega de una propuesta de solución que contemple, además de las medidas de cese de conductas, un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en el **considerando 8° y 9°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

**15°.** Que, se deja expresa constancia que los reclamos de los consumidores que se encuentren relacionados con los hechos que comprende el procedimiento, que por este acto se apertura, no conforman únicamente, el universo de consumidores que deberá comprender el eventual Acuerdo. En consecuencia, se ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que correspondan, conforme a los grupos y subgrupos definidos en el respectivo Acuerdo, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".

**16°.** Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

#### **RESUELVO:**

**1°.** **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con el proveedor, **ENEL COLINA S.A.**, Rol Único Tributario **N° 96.783.910-8**, representada legalmente por **don Luis Fernando Roa Vargas**, ambos con domicilio en **Chacabuco N° 31, comuna de Colina, Región Metropolitana**, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto de los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando adecuadas reparaciones, compensaciones o indemnizaciones, como también, la adopción de medidas de cese de conducta, todo ello, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**2°.** **TÉNGASE PRESENTE** que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga, conforme lo previene el



artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá además, precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

**3°. TÉNGASE PRESENTE** que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.

**4°. TÉNGASE PRESENTE** que, el artículo 4° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: "*Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos*". Y, respecto de los plazos de meses, señala: "*si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente*".

**5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación a los proveedores de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

**6°. TÉNGASE PRESENTE** que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso 2° del Reglamento precedentemente citado.

**7°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta Resolución.

**8°. NOTIFÍQUESE**, la presente Resolución al proveedor, **ENEL COLINA S.A.**, Rol Único Tributario **N° 96.783.910-8**, representado legalmente por **don Luis Fernando Roa Vargas**, en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 9°, del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, esto es, **por carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.



**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



Firmado por:  
Carolina Paz Norambuena  
Arizabalos  
Subdirectora (s) de Procedimientos  
Voluntarios Colectivos  
Fecha: 06-08-2024  
Servicio Nacional del Consumidor

**CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS  
SUBDIRECTORA (S)**

**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN  
DE CONFLICTOS COLECTIVOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**CNA/ivt**

**Distribución:**

- (notificación por carta certificada)
- Dirección Nacional
- 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/JBNGTX-812>

## RESOLUCIÓN EXENTA N°

**SANTIAGO,**

### **RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL 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 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; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, el **SERNAC**, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es, el Jefe Superior del Servicio.

**2°.** Que, mediante **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 de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**PVC**", 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 la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

**3°.** Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54, letra H de la Ley N° 19.496, corresponde al



Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, los que 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.

**4°.** Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

**5°.** Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es, indispensable que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K del mencionado cuerpo legal.

**6°.** Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y lo rigen las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Reglamento contenido en el Decreto N°56 del Ministerio de Economía, que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

**7°.** Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

**8°.** Que, ha sido un hecho público y notorio que, con ocasión del evento climático (vientos y precipitaciones) ocurridos a partir del 1° agosto del año en curso, y que alcanzaron a distintas regiones y comunas de la Región Metropolitana, que corresponden a la zona de concesión del proveedor, **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, Rol Único Tributario **N° 76.411.321-7**, representada legalmente por **don Iván Quezada Escobar**, ambos con domicilio en **Avenida Presidente Riesco 5561, piso 17, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, se ha advertido afectaciones en los derechos de los consumidores.

**9°.** Que, las afectaciones referidas en el numeral anterior, han implicado para los consumidores afectados: **a)** la privación de un servicio que reúne las condiciones de "servicio básico" y, **b)** diversos daños derivados de la suspensión, de la demora en la reposición del servicio de electricidad, de la falta de información veraz y oportuna respecto de su reposición y, de la falta de atención en relación a los diversos inconvenientes que con ocasión de todo aquello,



presentaron los consumidores como asimismo, daños en distintos bienes de propiedad de éstos últimos.

**10°.** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en los considerandos precedentes y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los artículos **3 inciso primero letras b) y e), 12, 23, 25 y 25 A de la Ley N° 19.496** y demás normativa aplicable que dice relación con la protección de los derechos de los consumidores.

**11°.** Que, a mayor abundamiento, en relación a las conductas precedentemente descritas, la Ley N° 19.496, ha establecido, en favor de los consumidores afectados, derechos de carácter básicos e irrenunciables que se encuentran consagrados, en lo que aquí incumbe, en el artículo 3 inciso primero letras b) y e); el deber de respetar los términos y condiciones convenidos para la prestación del servicio el que, se encuentra consagrado en el artículo 12; el deber de profesionalidad que recae en los proveedores de bienes y servicios en el desarrollo de su giro el que, se encuentra descrito en el artículo 23 inciso primero. Lo anterior, sin perjuicio de la conducta tipificada en el artículo 25 de la citada ley, esto es, el deber de no efectuar cobro alguno por el servicio, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, la indemnización legal, no excluyente, contenida en el artículo 25 A del citado cuerpo legal que dispone:

*“En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.*

*Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento. En los demás casos, el cálculo indicado en el inciso anterior se hará de manera proporcional al tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.*

*La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización mínima legalmente tasada y se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3. Con todo, en la determinación de esto último se tomará en consideración lo obtenido por el consumidor por aplicación del presente artículo”.*

**12°.** Que, en este procedimiento de carácter voluntario el **SERNAC tiene por propósito** que **COMPAÑIA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, dé cumplimiento efectivo y adecuado respecto de las **compensaciones e indemnizaciones que en derecho correspondan para los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos en la presente Resolución**, debiendo así, el proveedor **COMPAÑIA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios, para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el



artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual Acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

**13°.** Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **COMPAÑIA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**14°.** Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor **"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"**.

Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, a través de este acto administrativo, se insta al proveedor en referencia, en el evento de aceptar participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo, a la entrega de una propuesta de solución que contemple, además de las medidas de cese de conductas, un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en el **considerando 8° y 9°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

**15°.** Que, se deja expresa constancia que los reclamos de los consumidores que se encuentren relacionados con los hechos que comprende el procedimiento, que por este acto se apertura, no conforman únicamente, el universo de consumidores que deberá comprender el eventual Acuerdo. En consecuencia, se ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que correspondan, conforme a los grupos y subgrupos definidos en el respectivo Acuerdo, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".

**16°.** Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

#### **RESUELVO:**

**1°.** **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con el proveedor, **COMPAÑIA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, Rol Único Tributario N° **76.411.321-7**, representada legalmente por **don Ivan Quezada Escobar**, ambos con domicilio en **Av. Presidente Riesco 5561, piso 17, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto de los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando adecuadas reparaciones, compensaciones o indemnizaciones, como también, la adopción de medidas de cese de conducta, todo ello, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.



**2°. TÉNGASE PRESENTE** que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá además, precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

**3°. TÉNGASE PRESENTE** que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.

**4°. TÉNGASE PRESENTE** que, el artículo 4° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: *"Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos"*. Y, respecto de los plazos de meses, señala: *"si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente"*.

**5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación a los proveedores de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

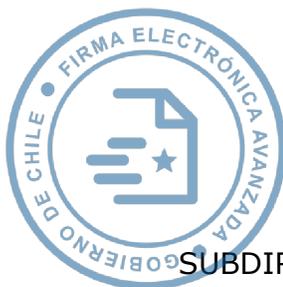
**6°. TÉNGASE PRESENTE** que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso 2° del Reglamento precedentemente citado.

**7°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta Resolución.

**8°. NOTIFÍQUESE**, la presente Resolución al proveedor, **COMPAÑIA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, Rol Único Tributario **N° 76.411.321-7**, representado legalmente por **don Iván Quezada Escobar**, en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 9°, del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, esto es, **por carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.



**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



Firmado por:  
Carolina Paz Norambuena  
Arizabalos  
Subdirectora (s) de Procedimientos  
Voluntarios Colectivos  
Fecha: 06-08-2024 12:01 CLT  
Servicio Nacional del Consumidor

**CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS**  
SUBDIRECTORA (S)

**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS COLECTIVOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

CNA/cca

Distribución: (notificación por carta certificada)

- Dirección Nacional
- 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/WLTY9K-983>

## **RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

### **RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR CHILQUINTA DISTRIBUCIÓN S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL 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 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; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta RA N° 405/790/2024 de 9 de agosto de 2024 del SERNAC; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, el **SERNAC**, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es, el Jefe Superior del Servicio.

**2°.** Que, mediante **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 de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**PVC**", 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 la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

**3°.** Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54, letra H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, los que 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.

**4°.** Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

**5°.** Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es, indispensable que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K del mencionado cuerpo legal.

**6°.** Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y lo rigen las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Reglamento contenido en el Decreto N°56 del Ministerio de Economía, que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

**7°.** Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

**8°.** Que, ha sido un hecho público y notorio que, con ocasión del evento climático (vientos y precipitaciones) ocurridos a



partir del 1º agosto del año en curso, y que alcanzaron a distintas comunas de la Región de Valparaíso, que corresponden a la zona de concesión del proveedor, **CHILQUINTA DISTRIBUCIÓN S.A.**, Rol Único Tributario **Nº 96.813.520-1**, representada legalmente por **don Francisco Mualín**, ambos con domicilio **Avenida Argentina Nº1, piso 9, comuna de Valparaíso, Región de Valparaíso**, se ha advertido afectaciones en los derechos de los consumidores.

**9º.** Que, las afectaciones referidas en el numeral anterior, han implicado para los consumidores afectados: **a)** la privación de un servicio que reúne las condiciones de "servicio básico" y, **b)** diversos daños derivados de la suspensión, de la demora en la reposición del servicio de electricidad, de la falta de información veraz y oportuna respecto de su reposición y, de la falta de atención en relación a los diversos inconvenientes que con ocasión de todo aquello, presentaron los consumidores como asimismo, daños en distintos bienes de propiedad de éstos últimos.

**10º.** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en los considerandos precedentes y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los artículos **3 inciso primero letras b) y e), 12, 23, 25 y 25 A de la Ley Nº 19.496** y demás normativa aplicable que dice relación con la protección de los derechos de los consumidores.

**11º.** Que, a mayor abundamiento, en relación a las conductas precedentemente descritas, la Ley Nº 19.496, ha establecido, en favor de los consumidores afectados, derechos de carácter básicos e irrenunciables que se encuentran consagrados, en lo que aquí incumbe, en el artículo 3 inciso primero letras b) y e); el deber de respetar los términos y condiciones convenidos para la prestación del servicio el que, se encuentra consagrado en el artículo 12; el deber de profesionalidad que recae en los proveedores de bienes y servicios en el desarrollo de su giro el que, se encuentra descrito en el artículo 23 inciso primero. Lo anterior, sin perjuicio de la conducta tipificada en el artículo 25 de la citada ley, esto es, el deber de no efectuar cobro alguno por el servicio, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, la indemnización legal, no excluyente, contenida en el artículo 25 A del citado cuerpo legal que dispone:

*"En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.*

*Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más dentro*



*de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento. En los demás casos, el cálculo indicado en el inciso anterior se hará de manera proporcional al tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.*

*La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización mínima legalmente tasada y se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3. Con todo, en la determinación de esto último se tomará en consideración lo obtenido por el consumidor por aplicación del presente artículo”.*

**12°.** Que, en este procedimiento de carácter voluntario el **SERNAC tiene por propósito** que **CHILQUINTA DISTRIBUCIÓN S.A.**, dé cumplimiento efectivo y adecuado respecto de las **compensaciones e indemnizaciones que en derecho correspondan para los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos en la presente Resolución**, debiendo así, el proveedor **CHILQUINTA DISTRIBUCIÓN S.A.**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios, para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual Acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

**13°.** Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **CHILQUINTA DISTRIBUCIÓN S.A.**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**14°.** Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor **"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"**.

Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, a través de este acto administrativo, se insta al proveedor en referencia, en el evento de aceptar participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo, a la entrega de una propuesta de solución que contemple, además de las medidas de cese de conductas, un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en el **considerando 8° y 9°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la



formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

**15°.** Que, se deja expresa constancia que los reclamos de los consumidores que se encuentren relacionados con los hechos que comprende el procedimiento, que por este acto se apertura, no conforman únicamente, el universo de consumidores que deberá comprender el eventual Acuerdo. En consecuencia, se ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que correspondan, conforme a los grupos y subgrupos definidos en el respectivo Acuerdo, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".

**16°.** Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

**RESUELVO:**

**1°.** **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con el proveedor, **CHILQUINTA DISTRIBUCIÓN S.A.**, Rol Único Tributario Rol Único Tributario **N°96.813.520-1**, representada legalmente por **don Francisco Mualín**, ambos con domicilio en **Avenida Argentina N° 1, piso 9, comuna de Valparaíso, Región de Valparaíso**, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto de los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando adecuadas reparaciones, compensaciones o indemnizaciones, como también, la adopción de medidas de cese de conducta, todo ello, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**2°.** **TÉNGASE PRESENTE** que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá además, precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

**3°.** **TÉNGASE PRESENTE** que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.



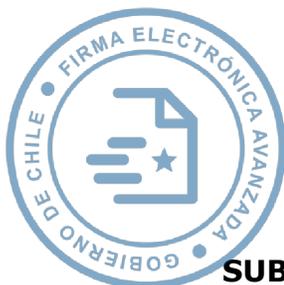
**4°. TÉNGASE PRESENTE** que, el artículo 4° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: *"Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos".* Y, respecto de los plazos de meses, señala: *"si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente".*

**5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso quinto, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación a los proveedores de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

**6°. TÉNGASE PRESENTE** que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso 2° del Reglamento precedentemente citado.

**7°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta Resolución.

**8°. NOTIFÍQUESE**, la presente Resolución al proveedor, **CHILQUINTA DISTRIBUCIÓN S.A.**, Rol Único Tributario **N° 96.813.520-1**, representado legalmente por **don Francisco Mualín**, en virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 9°, del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, esto es, **por carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.



**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**  
Firmado por  
Ivonne Alejandra Valdivieso Terán  
Abogada  
Fecha: 09-08-2024 15:07 CLT  
Servicio Nacional del Consumidor

**IVONNE VALDIVIESO TERÁN**  
**SUBDIRECTORA (S)**  
**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE**  
**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**





# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

IVT/cca

Distribución: (notificación por carta certificada)

- Dirección Nacional
- 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/HP3AYQ-666>

## RESOLUCIÓN EXENTA N°

### SANTIAGO

#### **RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL 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 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; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

#### **CONSIDERANDO:**

**1°-** Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, el **SERNAC**, es un servicio público funcionalmente descentralizado y desconcentrado territorialmente en todas las regiones del país, representado judicial y extrajudicialmente por su Director Nacional, quien es, el Jefe Superior del Servicio.

**2°-** Que, mediante **Resolución Exenta N° 183**, de fecha 27 de marzo 2024, publicada en el Diario Oficial el día 07 de mayo de 2024, se delegó la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente "**PVC**", 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 la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.



**3°-** Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54, letra H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, los que 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.

**4°-** Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

**5°-** Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es, indispensable que el proveedor señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K del mencionado cuerpo legal.

**6°-** Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, puede iniciarse de oficio por el **SERNAC**, a solicitud del proveedor o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, conforme lo dispone el inciso segundo del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y lo rigen las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Reglamento contenido en el Decreto N°56 del Ministerio de Economía, que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021.

**7°-** Que, este procedimiento se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

**8°-** Que, **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.**, Rol Único Tributario **N° 96.800.570-7**, representado legalmente por **don Víctor Tavera Olivos**, ambos con domicilio en **calle Roger de Flor N° 2725, Torre 2, piso 10, oficina 1001, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, mediante presentación de fecha 4 de agosto del año en curso, solicitó la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo ello, con ocasión de los hechos de público y notorio conocimiento que ocurridos "(...) desde las 21:30 horas de jueves 1° de agosto y durante la madrugada del viernes 2 de agosto(...)", virtud de los cuales resultaron afectados sus clientes, debido a las "(...) múltiples incidencias en nuestras redes de distribución eléctrica, originadas, tal como se ha indicado, por la caída de gran cantidad de árboles y otros que provocaron cortocircuitos, caída de postes y corte de líneas eléctricas entre otras situaciones(...)". Agrega, además, en



su misiva que ello "(...) afectó a la zona de concesión de mi representada, la cual abarca 33 comunas de la Región Metropolitana, zona en la cual abastece de energía eléctrica a más de dos millones de clientes."

**9°-** Que, las conductas descritas en el numeral anterior, han implicado para los consumidores afectados: **a)** la privación de un servicio que reúne las condiciones de "servicio básico" y, **b)** diversos daños derivados de la suspensión, de la demora en la reposición del servicio de electricidad, de la falta de información veraz y oportuna respecto de su reposición y, de la falta de atención en relación a los diversos inconvenientes que con ocasión de todo aquello, presentaron los consumidores como asimismo, daños en distintos bienes de propiedad de éstos últimos.

**10°-** Que, en la presentación citada precedentemente, el proveedor **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.**, además de cumplir con los requisitos formales, propios de una solicitud de apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, tales como, individualizar al proveedor, describir la problemática de consumo susceptible de ser resuelta a través de dicho mecanismo y las eventuales vulneraciones a la Ley N° 19.496, expone los antecedentes que permiten fundar de manera seria y apegada a la Ley, la solicitud de apertura de aquel, los que serán considerados por este Servicio, en la presente Resolución, ponderando la existencia de, a lo menos, las expectativas de sustanciar un procedimiento y, eventualmente, obtener un resultado favorable, en conformidad con los artículos 54 H y 54 P de la Ley N° 19.496.

**11°-** Que, al respecto, analizados los hechos y antecedentes expuestos por **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.** en su presentación de fecha 4 de agosto del año en curso, este Servicio advierte una eventual afectación a los derechos de los consumidores con una consecuente vulneración a las disposiciones contenidas en la Ley N°19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor todo, con ocasión de lo descrito en el **considerando 8° y 9°** precedente.

**12°-** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en los considerandos precedentes y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los artículos **3 inciso primero letras b) y e), 12, 23, 25 y 25 A de la Ley N° 19.496** y demás normativa aplicable que dice relación con la protección de los derechos de los consumidores.

**13°-** Que, a mayor abundamiento, en relación a las conductas precedentemente descritas, la Ley N° 19.496 ha establecido, en favor de los consumidores afectados, derechos de carácter básicos e irrenunciables que se encuentran consagrados, en lo que aquí incumbe, en el artículo 3 inciso primero letras b) y e); el deber de respetar los términos y condiciones convenidos para la prestación del servicio el que, se encuentra consagrado en el artículo 12; el deber de profesionalidad que recae en los proveedores de bienes y servicios en el desarrollo de su giro el que, se encuentra descrito en el artículo 23 inciso primero. Lo anterior, sin perjuicio de la conducta tipificada en el artículo 25 de la citada ley, esto es, el deber de no efectuar cobro alguno por el servicio, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, la indemnización legal, no excluyente, contenida en el artículo 25 A del citado cuerpo legal que dispone:

*"En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el proveedor deberá*



*indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.*

*Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento. En los demás casos, el cálculo indicado en el inciso anterior se hará de manera proporcional al tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.*

*La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización mínima legalmente tasada y se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3. Con todo, en la determinación de esto último se tomará en consideración lo obtenido por el consumidor por aplicación del presente artículo”.*

**14°-** Que, este procedimiento de carácter voluntario, tendrá por propósito que **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.**, dé cumplimiento efectivo y adecuado respecto de las **compensaciones e indemnizaciones que en derecho correspondan, para los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos en la presente Resolución**, debiendo así, el proveedor **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.**, acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios, para su análisis y calificación por parte de este Servicio, considerando asimismo, la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual Acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

**15°-** Que, en este estado de cosas, el **SERNAC** ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.**, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**16°-** Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere al proveedor **“informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos”**.

Asimismo, y según lo previsto en la misma disposición, a través de este acto administrativo, se insta al proveedor en referencia, en el evento de aceptar participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo, a la entrega de una propuesta de solución que contemple, además de las medidas de cese de conductas, un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones, o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en el **considerandos 8° y 9°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.



**17°-** Que, se deja expresa constancia que los reclamos de los consumidores que se encuentren relacionados con los hechos que comprende el procedimiento, que por este acto se apertura, no conforman únicamente, el universo de consumidores que deberá comprender el eventual Acuerdo. En consecuencia, se ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que correspondan, conforme a los grupos y subgrupos definidos en el respectivo Acuerdo, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".

**18°-** Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

**RESUELVO:**

**1. DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los Consumidores, resolviendo con ello, la presentación del proveedor de **fecha 4 de agosto de 2024** y, en consecuencia, se apertura con el proveedor, **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.**, Rol Único Tributario N° **96.800.570-7**, representado legalmente por don **Víctor Tavera Olivos**, ambos con domicilio en **Roger de Flor N° 2725 Torre 2, piso 10, oficina 1001, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto de los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando adecuadas reparaciones, compensaciones o indemnizaciones como también, la adopción de medidas de cese de conducta, todo ello, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**2. TÉNGASE PRESENTE** que, el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá además, precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

**3. TÉNGASE PRESENTE** que, el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.

**4. TÉNGASE PRESENTE** que, el artículo 4° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: *"Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos"*. Y, respecto de los plazos de meses, señala: *"si el mes en que ha de principiarse un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente"*.



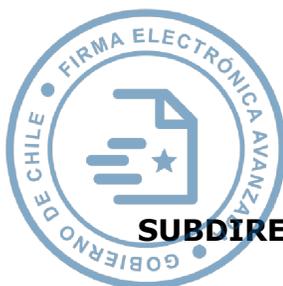
**5. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de conformidad al artículo 54 H inciso quinto de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación a los proveedores de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

**6. TÉNGASE PRESENTE** que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso 2° del Reglamento precedentemente citado.

**7. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta Resolución.

**8. NOTIFÍQUESE**, la presente Resolución al proveedor, **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A.**, Rol Único Tributario N° **96.800.570-7**, representado legalmente por **don Víctor Tavera Olivos**.

### **ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



Firmado por:  
Carolina Paz Norambuena  
Arizabalos  
Subdirectora (s) de Procedimientos  
Voluntarios Colectivos  
Fecha: 06-08-2010  
Servicio Nacional del Consumidor

**CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS**  
**SUBDIRECTORA (S)**  
**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN**  
**DE CONFLICTOS COLECTIVOS**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

CNA/ivt/cca

Distribución:

- Dirección Nacional
- 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/17PFUS-279>