

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

DISPONE EL INICIO DE PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE LOS PROVEEDORES EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL TELEFONÍA LOCAL 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, de 2019, 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, ambas del SERNAC; 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° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC; 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 los proveedores señalen 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 de los proveedores, 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°56/2019 del Ministerio de Economía, que aprueba 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, en mérito del resultado de la investigación colectiva realizada por el área especializada del SERNAC, esta



repartición pública, tomó conocimiento, en relación a los proveedores **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.**, Rol Único Tributario **N° 92.580.000-7**, **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, Rol Único Tributario **N° 96.806.980-2**, ambas representadas legalmente por don **Antonio Büchi Buc**, con domicilio en **Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2760, piso 22, Edificio Parque Titanium, Torre C, comuna de Las Condes, Región Metropolitana** y, **ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.**, Rol Único Tributario **N° 96.697.410-9**, representado legalmente por don **Manuel Araya Arroyo**, con domicilio en **Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2760, piso 23, Edificio Parque Titanium, Torre C, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, de eventuales infracciones e incumplimientos a la Ley N° 19.496 con ocasión del proceso de comunicación a clientes iniciado a mediados de noviembre del año 2022, relativo al término de vigencia de sus respectivos planes y/o contratos de los servicios de telefonía móvil e internet (en adelante "servicios móviles"), cuya antigüedad del plan fuera superior a 6 meses al 31 de diciembre de 2022, instancia en que también ofreció un nuevo contrato con condiciones diversas, las cuales comenzaron a regir a partir del 01 de enero del 2023, todo ello con independencia de una manifestación de voluntad por parte del consumidor respectivo. Para la mayor parte de los consumidores afectados, dichas condiciones implicaron un alza del precio de sus planes. Lo mismo ocurrió respecto de los planes y/o contratos de servicios de televisión de pago satelital Direct to home (en adelante indistintamente DTH) o relativos al canal Premium TNT Sports, en que la totalidad de los casos incluyó un aumento del precio originalmente convenido. Es así que, y sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, los hechos descritos estarían relacionados con lo siguiente: i. Terminación unilateral de los contratos y/o planes de servicios de telefonía e internet móvil, y de televisión de pago; ii. Con ocasión de la terminación citada anteriormente, se habrían celebrado contratos de servicios móviles y televisión de pago, sin el consentimiento de los consumidores, otorgando al silencio el valor de aceptación, y como consecuencia de ello habría realizado cobros injustificados y aplicado condiciones o cláusulas contractuales no consentidas. iii. Falta de información a los consumidores sobre la totalidad de las condiciones contratadas aplicadas a partir del 01 de enero de 2023, y los derechos que le asistían en relación a las mismas. iv. Abusividad de las cláusulas denominadas: "Vigencia del Contrato" y "Modificación del plan tarifario".

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 la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en sus artículos: 3 inciso primero letra a) y b), 12, 12 A, 16 letras a) y g), y 32 inciso segundo, en relación al Decreto N° 18 que aprueba el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, en sus artículos 2 letra a), c) y d), 9, 10, 12,14 letra o), 15,32, 48, 58 62 y 67, así como la demás normativa aplicable que dice relación con la protección de los derechos de los consumidores.



10°. Que, en este procedimiento de carácter voluntario el **SERNAC tiene por propósito** que **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. y, ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.** dé cumplimiento efectivo y adecuado respecto de las **restituciones, descuentos o reembolsos proporcionales, y compensaciones e indemnizaciones que en derecho correspondan para los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos en la presente Resolución**, además del ajuste de cláusulas, debiendo así, los proveedores **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. y, ENTEL TELEFONÍA LOCAL 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 de evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos todo, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que deberá contener un eventual Acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

11°. 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 los proveedores **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. y, ENTEL TELEFONÍA LOCAL 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.

12°. 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, aprobado en el Decreto N° 56/2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2021, se requiere a los proveedores que **"informen 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 a los proveedores 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 los **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.

13°. 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".

14°. Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

RESUELVO:

1°. **DASE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con los proveedores **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.** Rol Único Tributario **N° 92.580.000-7**, **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, Rol Único Tributario **N° 96.806.980-2**, ambas representadas legalmente por don **Antonio Büchi Buc y, ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.**, Rol Único Tributario **N° 96.697.410-9**, representado legalmente por don **Manuel Araya Arroyo**, 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, los proveedores notificados, 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, deberán 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. Deberán además, precisar que no han sido notificados 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 de los proveedores 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 a los proveedores **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.**, Rol Único Tributario N° **92.580.000-7**, **ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.**, Rol Único Tributario N° **96.806.980-2**, ambas representadas legalmente por don **Antonio Büchi Buc**, con domicilio en **Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2760, piso 23, Edificio Parque Titanium, Torre C, comuna de Las Condes, Región Metropolitana** y, **ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.**, Rol Único Tributario N° **96.697.410-9**, representado legalmente por don **Manuel Araya Arroyo**, con domicilio en **Avenida Costanera Sur Río Mapocho N° 2760, piso 23, Edificio Parque Titanium, Torre C, comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, 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

MILO ROJAS BONILLA
SUBDIRECTOR
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

MRB/meo/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/B8YI7P-850>