

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO APERTURADO, CONFORME A
LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 781/2024
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 aprueba 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° 222 de 2023, que modifica la Resolución Exenta N° 1011 de 2022, ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 de 2023 y la Resolución Exenta N° 64 de 2024 del SERNAC, que establecen su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centros de responsabilidad; la Resolución Exenta N° 183 de 2024 del SERNAC, 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 del 17 de octubre de 2024 del SERNAC; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 del 17 de octubre de 2024; y

CONSIDERANDO:

1. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, “**Procedimiento Voluntario Colectivo**” o “**PVC**”, es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2. Que, los Procedimientos Voluntarios Colectivos, se rigen bajo determinados principios básicos que los 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 a los procedimientos establecidos por la normativa.

3. 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 que declaran el término 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**.

4. Que, con fecha **6 de diciembre de 2024**, esta Subdirección, dictó la **Resolución Exenta N° 781 de 2024**, mediante la cual, dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con los proveedores **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.**, en adelante e indistintamente, “**los proveedores**” o “**Entel**”, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente, respecto de las conductas y eventuales incumplimientos que habrían afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores, todo lo cual, se describió detalladamente en la citada resolución y que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por expresamente reproducidos en este acto administrativo.

5. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, en adelante e indistintamente, “**LDPC**”, los proveedores antes individualizados, con fecha **13 de diciembre de 2024**, manifestaron oportunamente y por escrito, sus voluntades de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

6. Que, con fecha **20 de diciembre de 2024**, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante e indistintamente, “**el SERNAC**” y **Entel**, iniciaron la etapa de audiencias a las cuales, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, comparecieron los apoderados de los proveedores con facultades para transigir.

7. Que, con fecha **18 de marzo de 2025** el SERNAC dictó la **Resolución Exenta N°165**, en virtud de la cual, se prorrogó a solicitud de los proveedores el plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo, de conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 y el artículo 6° del Decreto N° 56/2019 del Ministerio de



Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, “**Reglamento PVC**”, por darse en la especie, la causal de prórroga contenida en la norma antes descrita: “**mayor tiempo para el análisis de las propuestas formuladas**”

8. Que, mediante las **Resoluciones Exentas N° 408 del 18 de junio del 2025 y N° 571 de fecha 18 de agosto del 2025**, fundadamente, este Servicio Público, decretó las medidas provisionales de suspensión del cómputo del plazo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo referido, conforme a los fundamentos de hecho y derecho que en dichos actos administrativos se indicaron.

9. Que, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, **Entel** mediante correo electrónico de fecha **18 de agosto de 2025**, remitió al **SERNAC** una nueva propuesta a través del documento denominado “*Nueva Propuesta Entel PVC Contratos Ver.limpia 18.08.2025.pdf*” la cual, fue revisada y analizada en su mérito, considerando la finalidad que se persigue a través de los Procedimientos Voluntarios Colectivos y, el cumplimiento de los requisitos dispuestos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, en este sentido, ha sido posible concluir que aquella no permitía dar por cumplido los objetivos del PVC que fueron indicados en la **Resolución Exenta N° 781 de 2024**.

En consecuencia, la propuesta no permite dar por cumplido los elementos requeridos para este procedimiento en particular, según lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, como así también del cumplimiento de los principios fundantes de los PVC y los derechos de los cuales son los consumidores titulares, existiendo, por lo tanto, posiciones jurídicas incompatibles, lo que en consecuencia, hizo inviable la prosecución de un eventual Acuerdo.

10. Que, el inciso final del artículo 54 J de la Ley N° 19.496 dispone: “**Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término**”. Asimismo, el “**Reglamento PVC**”, establece en su artículo 16 N° 2 letra a) “**El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:**

2.- Término fracasado: Aquél que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:

a) Por cumplimiento del plazo del procedimiento original o prorrogado, sin que exista acuerdo en los términos del artículo 54 J inciso final de la ley 19.496 (...).



11. Que, es deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos, tanto materiales como jurídicos, en aras a privilegiar la sustanciación de procedimientos en que existan, a lo menos, indicios de éxito de los mismos y que, en definitiva, concluyan o existan expectativas en orden a concluir favorablemente en beneficio del universo de consumidores afectados, todo lo cual, no se evidencia en el presente procedimiento, y obliga por tanto, a este Servicio Público, a adoptar una decisión eficiente del punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores, y de esa manera, dar cumplimiento a la función pública encomendada.

12. Que, en consecuencia, en la especie ha transcurrido el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo con los proveedores **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.** y, no se ha arribado a un Acuerdo en el mismo, circunstancia que se certificará en lo resolutivo del presente acto administrativo, según lo previene el artículo 54 J de la Ley N° 19.496.

13. En consideración a todo lo precedentemente expuesto;

RESUELVO:

1. DECLÁRASE EL TÉRMINO FRACASADO del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 781 de fecha 6 de diciembre de 2024**, 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, 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**, circunstancia que, se certifica en este acto, conforme a lo dispuesto en el inciso final del artículo 54 J de la Ley N° 19.496 y, del artículo 16 N° 2 letra a) y 18 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores.

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

3. NOTIFIQUESE a los proveedores **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.**, la presente



resolución por correo electrónico, conforme lo establece el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE 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 correo electrónico)

- 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/JAEJWH-538>