

RESOLUCIÓN EXENTA N.º

ANTOFAGASTA,

**DISPONE EL TÉRMINO FALLIDO DEL
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR
COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD
S.A. (CGE) Y EL SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR.**

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N.º 3 de 2019 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N.º 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; el Decreto N.º 56, 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.º 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N.º 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 Exenta N.º 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC y sus modificaciones, que establecen la organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del SERNAC; la Resolución Exenta N.º 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N.º 1011 de 2022; la Resolución Exenta N.º 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica en los Directores Regionales; la Resolución Exenta N.º RA 405/548/2024 que nombra a don Fernando Sepúlveda Rojas como Director Regional de Servicio Nacional del Consumidor en la Región de Antofagasta y,

CONSIDERANDO:

1º. Que, mediante **Resolución Exenta N° 01** de fecha **30 de junio de 2025**, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, "**el SERNAC**", dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor, **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.** (en adelante e indistintamente, "**CGE**"), con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores respecto de 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.

2º. Que, así las cosas, el procedimiento en referencia, de carácter voluntario, tenía por propósito, obtener en favor de los consumidores afectados, el cumplimiento del deber de información que pesa sobre el proveedor como así también, en estricto apego al principio de indemnidad del consumidor, las compensaciones e indemnizaciones que en derecho corresponderían, en virtud de una solución proporcional al daño causado, basándose en elementos de carácter objetivo todo, considerando los aspectos mínimos a que hace referencia el 54 P de la Ley 19.496.



3°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496 y en el inciso 1° del artículo 7 del Reglamento PVC, el procedimiento en referencia, tiene el carácter de voluntario para sus participantes.

4°. Que, la **Resolución Exenta N° 01** de fecha **30 de junio de 2025**, fue notificada al proveedor, mediante carta certificada, en conformidad a lo dispuesto por el artículo 54 R de la Ley N° 19.496 y artículo 9 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente, "**Reglamento PVC**"), aprobado por el Decreto N° 56, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021.

5°. Que, el inciso 1° del artículo 54 K de la Ley N° 19.496 dispone: "**Si al término del plazo original o prorrogado el proveedor no expresa su voluntad, el procedimiento se entenderá fallido y el Servicio certificará dicha circunstancia mediante la dictación de una resolución de término.**"

6°. Que, por su parte, el artículo 16 N° 3 letra a) del Reglamento PVC, señala: "**El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causas:**

"3. Término fallido: Aquél que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:

a) En caso que el proveedor, habiendo sido notificado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 9 de este reglamento, durante el plazo original o prorrogado, no responde o no manifiesta su voluntad de participar en el procedimiento (...)."

7°. Que, dentro del plazo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, y artículo 10 del Reglamento PVC, **CGE**, mediante presentación escrita ingresada a esta repartición pública a través de correo electrónico de fecha **9 de julio** del año en curso, manifestó su voluntad de **no participar**, en el Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado por la Resolución precedentemente individualizada.

8°. Que, siendo un requisito de la esencia de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, la voluntariedad de las partes en participar en los mismos, y que, en este caso particular, **el proveedor manifestó expresamente su voluntad de no participar**, se cumple en la especie, la hipótesis contemplada en el artículo 54 K inciso 1° de la Ley N° 19.496, y del artículo 16 N° 3 letra a) del Reglamento PVC.

9°. Que, por todo lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

1°. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FALLIDO** del Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por **Resolución Exenta N° 01, de fecha 30 de junio de 2025**, con el proveedor, **COMPAÑÍA 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 N° 5561, piso 17, comuna de Las Condes, Región Metropolitana.**



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

3°. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución, al proveedor **COMPAÑIA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, mediante correo electrónico, en atención a lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, y al artículo 9 del Reglamento PVC, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

**FERNANDO SEPÚLVEDA ROJAS
DIRECTOR REGIONAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE ANTOFAGASTA
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

FSR/cna

Distribución:

- Destinatario. CGE Distribución mpkalasico@cqe.cl simirandag@cqe.cl
- Dirección Nacional.
- Dirección Regional de Antofagasta
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos.
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

