

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 D.F.L 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 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 abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022 ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC y sus modificaciones, que establece su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centro de responsabilidad que en aquella se citan; 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 SERNAC; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 y la Resolución Exenta RA N° 405/178/2026 de 13 de febrero de 2026 ambas del SERNAC, y

CONSIDERANDO:

1°- Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**Ley N° 19.496**" o "**LPDC**", 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 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, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**", "**PVC**" o el "**procedimiento**", 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 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 por su parte, 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 3° 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.

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 aprobado en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, en adelante e indistintamente, "**Reglamento PVC**".

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, es un hecho público y notorio que, con ocasión del evento climático (vientos y precipitaciones) ocurrido a partir del **16 de julio de 2026**, el cual afectó a diversas comunas de 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 **Avenida Presidente Riesco N° 5561, Piso 17, comuna de Las Condes, Región de Metropolitana**, se han verificado afectaciones en los derechos de los consumidores.

9°- Que, las afectaciones referidas en el numeral anterior han implicado para los consumidores: **a)** la privación de un servicio básico; y **b)** diversos daños derivados de la suspensión y demora en la



reposición del servicio eléctrico, la falta de información veraz y oportuna sobre dicha reposición, la deficiente atención respecto de los diversos inconvenientes derivados de lo anterior.

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, mayor abundamiento, respecto a las conductas descritas, la Ley N° 19.496 consagra derechos básicos e irrenunciables en favor de los consumidores, en particular los contenidos en el artículo 3° inciso primero, letras b) y e). Asimismo, establece el deber de respetar los términos y condiciones convenidos para la prestación del servicio, conforme al artículo 12, y el deber de profesionalidad del proveedor en el desarrollo de su giro, de acuerdo al artículo 23, inciso primero. Lo anterior, se entiende sin perjuicio del deber de no efectuar cobro alguno por el servicio mientras este se encuentre interrumpido, conforme al artículo 25, y del derecho a la indemnización legal prevista en el artículo 25 A, ambos del mismo cuerpo legal.

12°- Que, por su parte, el procedimiento tendrá por propósito obtener para los consumidores afectados por los hechos descritos en esta Resolución, las compensaciones e indemnizaciones que en derecho correspondan —incluyendo reajustes e intereses si procediere—, mediante una solución proporcional al daño causado y en resguardo del principio de indemnidad del consumidor. Para estos efectos, el proveedor **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.** deberá acompañar los antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación, considerando además la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin de reparar, evitar y prevenir la ocurrencia de dichos hechos, todo ello en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, las cuales, de prosperar la negociación, deberán integrar el respectivo Acuerdo.

13°- Que, de conformidad con lo previsto en el inciso 2° del artículo 7° del Reglamento de los PVC, se insta al proveedor individualizado a que, de aceptar participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo, presente una propuesta de solución para los consumidores afectados, considerando lo expuesto en los **considerandos 8° a 12°** anteriores y los aspectos mandatados por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496. Lo anterior, sin perjuicio de observar los principios formativos del PVC, especialmente el de indemnidad del consumidor.

14°- Que, adicionalmente, conforme a lo previsto en el inciso 2° del artículo 7° del Reglamento PVC, se requiere que el proveedor informe **"(...) acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos, (...)".**

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 citado precedentemente, 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, se deja expresa constancia de que los reclamos de los consumidores relacionados con los hechos que motivan el presente procedimiento no constituyen el universo total de afectados que deberá abarcar un eventual Acuerdo. En consecuencia, este deberá considerar tanto a los consumidores que han formulado reclamos como a todos aquellos que integren los grupos y/o subgrupos que se definan según las correspondientes afectaciones, con independencia de si presentaron o no un reclamo. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la compensación específica que pudiera resultar aplicable por concepto de "costo del reclamo".

17°- 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 GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, Rol Único Tributario **N° 76.411.321-7**, representada legalmente por **don Iván Quezada Escobar**, ambos con domicilio **Avenida Presidente Riesco N° 5561, Piso 17, comuna de Las Condes, Región de Metropolitana**. Este procedimiento tiene como finalidad obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores respecto de los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando la entrega de compensaciones e indemnizaciones adecuadas —incluyendo reajustes e intereses, si procediere—, así como la adopción de medidas de cese de conducta, todo ello conforme a lo dispuesto 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 expresamente su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptible de prórroga, conforme a lo prevenido en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la misma ley, sin perjuicio de lo dispuesto respecto de la notificación de la presente Resolución, y precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 54 H del citado cuerpo legal.

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 aprobado por 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 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 al proveedor 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 **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, Rol Único Tributario **N° 76.411.321-7**, representada legalmente por **don Iván Quezada Escobar**, ambos con domicilio **Avenida Presidente Riesco N° 5561, Piso 17, comuna de Las Condes, Región de Metropolitana**, conforme a lo dispuesto en el artículo 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores. Dicha notificación se practicará mediante **carta certificada** enviada al domicilio del proveedor que sea de conocimiento del Servicio, entendiéndose realizada al tercer día hábil del despacho de correos.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

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

CNA/ivt/cca

Distribución:

- Destinatario (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/OAKBW2-454>