



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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

RESOLUCIÓN EXENTA N° 59

SANTIAGO, 03 DE FEBRERO DE 2021

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos 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; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 de SERNAC; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

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° 467, de fecha 24 de junio 2020, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, 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, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios 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

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 Voluntarios Colectivos.

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 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 de Protección al Consumidor y la Circular Interpretativa contenida en la Res. Exenta N° 432 de fecha 27 de junio del año 2019, y su modificación, publicada en nuestra web institucional, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 inciso 2° letra b) de la LPC.

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 la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa aplicable al efecto.

8°. Que, ha sido un hecho público y notorio que, desde las precipitaciones iniciadas en el país el día 29 de enero del 2021, han ocurrido, en distintas regiones y 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 en **Av. Presidente Riesco N° 5561, piso 17, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, la suspensión del servicio de electricidad y, adicionalmente, una tardanza o demora en la reposición del suministro del mismo el cual se extiende, a lo menos, hasta la fecha de la presente resolución, como asimismo, una falta de atención e información veraz y oportuna a los diversos inconvenientes que con ocasión de aquello, presentaron los consumidores.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 básico, **b)** diversos daños derivados de la falta de suministro, de la tardanza en la reposición del suministro del servicio y, de la demora y falta de información veraz y oportuna en la atención de los inconvenientes presentados por 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 y, 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”.

11°. Que, este Servicio ha dictado Circulares Interpretativas relacionadas con la materia que trata la presente Resolución, entre ellas, la **“Circular Interpretativa sobre aplicación económica del artículo 25 A de la Ley 19.496”** de fecha 11 de septiembre de 2020, contenida en la Resolución Exenta N° 637, la que se encuentra actualmente vigente y, publicada en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor.

12°. Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en los

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

considerandos precedentes y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, en particular del artículo **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, 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 la empresa **COMPAÑÍA 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 expuesto precedentemente, este procedimiento de carácter voluntario tiene por finalidad que la empresa, **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, dé cumplimiento efectivo y adecuado a lo previsto en el artículo 25 y 25 A de la Ley N° 19.496 sin perjuicio, del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3 del mismo cuerpo legal, que queda a salvo. En este sentido, se hace presente que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener **las compensaciones e indemnizaciones que en derecho correspondan para los consumidores potencialmente afectados** por los hechos descritos en la presente resolución, a través de una solución expedita, completa y transparente, basándose para ello, en elementos de carácter objetivo y en armonía con los aspectos mínimos que mandata el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, considerando el compromiso de adopción de medidas de cese de la conducta, por parte de la empresa.

15°. Que, todo lo advertido y anotado es sin perjuicio de otras irregularidades y/o incumplimientos que este Servicio advierta, distintas de las descritas en la presente resolución, quedando a salvo todas las atribuciones y facultades del Servicio, respecto de ello.

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**, representado legalmente por don **Iván Quezada Escobar**, ambos con domicilio en **Av. Presidente Riesco N° 5561, piso 17, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana**, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para la problemática de consumo que ha dado cuenta el presente acto administrativo, de acuerdo a lo previsto en los considerandos contenidos en la presente Resolución y, considerando adecuadas reparaciones, compensaciones o indemnizaciones, como también, la adopción de medidas de cese de conducta.

2°. **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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

3° TÉNGASE PRESENTE que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

4°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

5°. 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, asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico que, para todo efecto será el medio de comunicación oficial, entre el Proveedor y este Servicio, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados. El mencionado plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si se solicita fundadamente antes de su vencimiento.

6°. NOTIFÍQUESE, la presente resolución al proveedor, **COMPAÑÍA 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 artículo 54 R de la Ley N° 19.496, considerando para estos efectos, a esta fecha, un correo electrónico vigente que el proveedor haya aportado al SERNAC, sin perjuicio de otras direcciones de correos electrónicos que pudiese haber informado, las que subsisten para los fines que sean del caso, entendiéndose practicada la notificación al día hábil siguiente del despacho del correo por parte del Servicio, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

DANIELA AGURTO GEOFFROY
SUBDIRECTORA
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

DAG/CNA/CCA

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) – Gabinete – SD PVC - Oficina de Partes.