

**DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO  
ENTRE LOS PROVEEDORES ENEL  
DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., ENEL COLINA S.A.  
Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR,  
APERTURADO CONFORME A RESOLUCIÓN  
EXENTA N° 85/2021.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 597**

**SANTIAGO, 12 DE AGOSTO 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; el Decreto N° 56, 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; 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; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución Exenta RA 405/278/2020 y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante, 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.

**2°.** Que, los PVC se rigen por distintos principios, a saber, indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, integridad y el debido proceso.

**3°.** Que, con fecha **8 de febrero de 2021**, este Servicio, dictó la **Resolución Exenta N° 85**, en virtud de la cual, se dispuso la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con las empresas **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. y ENEL COLINA S.A.**, (en adelante, indistintamente, los proveedores), con la finalidad de obtener las compensaciones e indemnizaciones que procedieren, para los consumidores potencialmente afectados, con ocasión de las suspensiones del servicio de electricidad y, adicionalmente una, tardanza o demora en la reposición del suministro, como asimismo, una falta de atención e información veraz y oportuna a los diversos inconvenientes que presentaron los consumidores a contar del día **29 de enero de 2021**, en distintas comunas de la Región Metropolitana que corresponden a la zona de concesión de los proveedores.

**4°.** Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, los proveedores con **fecha 18 de febrero de 2021**, manifestaron por escrito su voluntad de participar en el procedimiento.

**5°.** Que, con fecha **23 de febrero de 2021**, **SERNAC y ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. y ENEL COLINA S.A.**, iniciaron la etapa de audiencias conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**6°.** Que, en virtud del artículo 54 M inciso 1° de la Ley N° 19.496 y, considerando la finalidad del Procedimiento Voluntario Colectivo, su materia y características expuestas en el considerando tercero anterior, esta Subdirección, requirió a los proveedores, diversos antecedentes en orden a determinar, entre otros, el universo de consumidores afectados y el monto de las compensaciones que procedieren, los cuales fueron respondidos por los proveedores.

**7°.** Que, mediante **Resolución Exenta N° 382 del 11 de mayo de 2021**, se prorrogó de oficio, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, contados desde el vencimiento del plazo original del presente procedimiento.

**8°.** Que, en virtud del artículo 54 M inciso 1° de la LPDC, esta Subdirección, de acuerdo a la materia y características del caso descritas en el considerando 3°, efectuó diversos requerimientos de información y antecedentes al proveedor en orden a determinar, entre otros, el monto de las compensaciones que procedieren como, asimismo, la determinación del universo de consumidores afectados y el daño sufrido por los mismos.

**9°.** Que, con fecha **20 de mayo de 2021**, tuvo lugar la última audiencia realizada en el marco del presente procedimiento, instancia en la cual, los proveedores, presentaron su propuesta económica de solución la que, luego de un exhaustivo análisis, a juicio de este Servicio, resultó ser insatisfactoria a la luz de una adecuada protección de los derechos de los consumidores, evidenciándose la existencia de una diferencia basal entre los proveedores y el SERNAC, en relación a la estimación del universo de consumidores que debieran ser beneficiarios de una reparación pecuniaria por los hechos a materia del PVC. En este sentido, para los administrados incumbentes dicho universo de consumidores implicaba considerar, para los efectos de las compensaciones en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo, únicamente a aquellos consumidores que habrían estado afectados por la suspensión de suministro eléctrico en tramos de tiempo a partir de las 20 horas. Por el contrario, para este Órgano del Estado, el universo de consumidores que debe ser considerado es significativamente mayor, en tanto debe considerar la suspensión del suministro eléctrico en los tramos de tiempo bajo las 20 horas. De esta manera, los proveedores dejan impedido a este servicio público de proceder con responsabilidad, eficacia y eficiencia, respecto de avanzar en un eventual Acuerdo que contemple una solución que beneficie a todos los consumidores afectados e integre, respecto de ellos, las compensaciones que fueren procedentes. En síntesis, resulta ser que en el entendimiento de los aspectos y/o elementos esenciales relacionados con el principio de universalidad, considerado éste, en base de elementos objetivos, existen diferencias irreconciliables entre el administrado y el SERNAC.

**10°.** Que, los motivos anteriormente señalados, se traducen en definitiva, en el alejamiento de posiciones entre esta repartición y los proveedores **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. y ENEL COLINA S.A.**, especialmente, en cuanto a la determinación del universo de consumidores a ser alcanzados o beneficiados con la solución, considerando para ello, elementos objetivos y, la ausencia de una propuesta de solución asociada al cese de conducta conforme lo mandata el artículo 54 P N° 1 de la ley N° 19.496.

**11°.** Que, dentro del plazo de tramitación del presente procedimiento y sin perjuicio del esfuerzo y recursos desplegados por esta Agencia Pública, el administrado incumbente no formuló una propuesta satisfactoria que permitiera dar por comprendidos los elementos mínimos de un acuerdo en el aspecto compensatorio, en el sentido legal exigible y, en cumplimiento de los principios fundantes de los PVC y, los derechos de los cuales son los consumidores titulares.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**12°.** Que, es deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos 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, lo que obliga a este Servicio a adoptar una decisión eficiente, desde el punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores y de esa manera, dar cumplimiento a la función pública encomendada.

**13°.** Que, el inciso final del artículo 54 J de la LDPC 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 Decreto N° 56 que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de interés colectivo o difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero del 2021, 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 (...)**".

**14°.** Que, en consecuencia, en la especie, habiendo transcurrido el plazo original de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo con los proveedores **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. y ENEL COLINA S.A.** y, no habiéndose arribado a un acuerdo en el mismo, circunstancia que se certificará en lo resolutivo de este acto administrativo, según lo previene el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, se resuelve lo siguiente.

### RESUELVO:

**1°.** **DECLÁRASE, TERMINADO FRACASADO**, el Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 85 de fecha 8 de febrero de 2021** con los proveedores **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. y ENEL COLINA S.A.**, circunstancia que se certifica en este acto, conforme lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 J de la Ley N° 19.496.

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

**3°.** **NOTIFÍQUESE**, la presente resolución, a los proveedores **ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. y ENEL COLINA S.A.**, por correo electrónico, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándose copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**

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

DAG/FSA/CNA/CCA

Distribución: Destinatario (notificación por correo electrónico)- Gabinete - SDPVC - Subdirección de Estudios Económicos y Educación - Oficina de Partes.

Página 3 de 3

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2025112-4b53a0 en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>