

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia  
JUZGADO : Juzgado de Letras de Colina  
CAUSA ROL : V-109-2025  
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR/

Colina, diecisiete de abril de dos mil veinticinco

VISTOS.

A folio 1, con fecha 15 de abril del 2025, comparece MILO ANTONIO ROJAS BONILLA, abogado, cédula nacional de identidad número 16.306.962-8, en representación convencional del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, ambos domiciliados para estos efectos, en calle Agustinas N°1336, piso 5, comuna y ciudad de Santiago, quien en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496, solicitó la aprobación judicial del acuerdo contenido en la **Resolución Exenta N°105 del 13 de febrero de 2025, rectificada a través de la Resolución Exenta N° 244 del 15 de abril de 2025**, a fin de que produzca efecto erga omnes, de conformidad con lo previsto en la citada disposición.

Señaló que, en conformidad con las disposiciones del Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496, que consagra el denominado "procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores", se dio inició a un procedimiento voluntario colectivo con ENEL COLINA S.A., sobre la base de las conductas y/o circunstancias que tuvieron lugar con ocasión del evento climático -vientos y precipitaciones- ocurrido a partir de 1 agosto de 2024, que alcanzaron a distintas comunas de la Región de Metropolitana, correspondientes a la zona de concesión del proveedor Enel Colina S.A., y que implicaron para los consumidores afectados, la privación de un servicio que reúne las condiciones de "servicio básico", y diversos daños derivados de la suspensión, la demora en la reposición del servicio de electricidad, la falta de información veraz y oportuna respecto de su reposición y la falta de atención en relación a los diversos inconvenientes que con ocasión de



aquello presentaron los consumidores, como asimismo, daños en distintos bienes de su propiedad.

Expuso que, por medio de la dictación de la Resolución Exenta N°464 del 6 de agosto de 2024, se dio inició a un procedimiento voluntario para la Protección del interés colectivo o difuso de los Consumidores con el proveedor Enel Colina S.A., en atención a las incidencias acontecidas con ocasión de las precipitaciones del día 7 de mayo del 2024, cuales ocasionaron la suspensión del servicio de electricidad y, adicionalmente, una tardanza o demora en la reposición del suministro del mismo, como asimismo, una falta de atención e información veraz y oportuna a los diversos inconvenientes que con ocasión de aquello, presentaron los consumidores.

Según se indicó en el considerando 10° de la resolución que contiene el acuerdo, cuya aprobación se solicita, se configura una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los artículos 3° inciso 1°, 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”.

En el marco del citado procedimiento voluntario colectivo, Sernac y Enel Colina S.A., arribaron a un acuerdo en los términos dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, contenido en la Resolución Exenta N°105 del 13 de febrero de 2025, rectificadas a través de la Resolución Exenta N° 244 del 15 de abril de 2025, que contiene los términos del acuerdo y declara el término favorable del procedimiento voluntario colectivo entre Sernac y Enel Colina S.A., que fuera consignado por la Resolución Exenta N°464/2024.

Conforme consta en la citada resolución, el acuerdo beneficiará a un universo total de 24.812 clientes eléctricos residenciales pertenecientes todos a la comuna sobre la cual, Enel Colina S.A., tiene la concesión del suministro de servicio eléctrico en el segmento distribución, y que: a) se vieron afectados por las interrupciones del referido servicio, que se hayan iniciado entre las 21:30 horas del 1° de agosto y las 23:59 horas del 3 de agosto del año 2024, y; b) cumplen los requisitos copulativos tratados en el acápite III del presente instrumento.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UJCVXURXVYX

Adicionalmente, se contemplan los compromisos de Enel Colina S.A. relacionados con las medidas de cese de la conducta.

Aseguró que, dicho acuerdo cumple con todos los requisitos legales para su aprobación judicial, cuales se encuentran establecidos en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496 de protección de los derechos de los Consumidores.

Argumentó que con la finalidad de que el acuerdo que acompaña produzca el efecto erga omnes, debe ser sometido al conocimiento del Juez de Letras en lo Civil correspondiente al domicilio del proveedor, para su aprobación, razón por la que interpuso la presente solicitud.

Previas citas legales, solicitó tener por aprobado el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y el proveedor Enel Colina S.A., contenido en la Resolución Exenta N°105 del 13 de febrero de 2025, rectificada a través de la Resolución Exenta N°244 del 15 de abril de 2025, para todos los efectos legales, declarando expresamente que dicho acuerdo cumple con los requisitos legales y que, en consecuencia, produce el efecto erga omnes.

A folio 1, con fecha 17 de abril del 2025, se trajeron los autos para resolver.

**CONSIDERANDO.**

**PRIMERO.** Que, de conformidad a la Resolución Exenta N° 105 del 13 de febrero de 2025, rectificada a través de la Resolución Exenta N°244 del 15 de abril de 2025, aparejada a los autos, es dable sostener que el solicitante y el proveedor ENEL Colina S.A., se sometieron al procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, previsto en el artículo 54 H de la ley 19.496, cual tiene por finalidad conseguir una solución expedita, completa y transparente, para aquellos casos en que existan conductas que puedan afectar el interés referido.

Asimismo, se advirtió que dichas partes, lograron un término favorable del acuerdo.

**SEGUNDO.** Que, en razón de lo dispuesto por el artículo 54 Q de la Ley ya referida, es labor de este tribunal aprobar el mencionado acuerdo, siempre que se cumpla con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P del mismo



cuerpo legal, esto es, que, en la resolución respectiva, se sindique: 1. el cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. 2. El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda. 3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos. 4. La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados. Y 5. Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.

**TERCERO.** Que, teniendo en consideración que la Resolución Exenta N°105 del 13 de febrero de 2025, rectificadas a través de la Resolución Exenta N°244 del 15 de abril de 2025, dictadas por el Servicio Nacional del Consumidor, cumple con los requisitos mínimos exigidos por el artículo 54 P ya referido, toda vez que contiene expresa y pormenorizadamente cada uno de los aspectos ya mencionados, corresponde aprobar el acuerdo.

Por estas consideraciones, y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1, 54 H, 54 P y 54 Q de la Ley N 19.496, **SE DECLARA:**

I. Que, SE APRUEBA, el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y el proveedor ENEL Colina S.A., contenido en la Resolución Exenta N°105 del 13 de febrero de 2025, rectificadas a través de la Resolución Exenta N°244 del 15 de abril de 2025, dictada por el referido servicio.

II. Que el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y el proveedor ENEL Colina S.A., contenido en la Resolución Exenta N°105 del 13 de febrero de 2025, rectificadas a través de la Resolución Exenta N°244 del 15 de abril de 2025, dictada por el referido servicio, cumple con los requisitos



establecidos en el artículo 54 P de la Ley 19.496, y en consecuencia produce efecto ERGA OMNES.

III. Publíquese, a costa del proveedor, extracto de la presente sentencia en el Diario oficial y en un medio de circulación nacional dentro del plazo establecido en el artículo 54 Q de la Ley 19.496. Asimismo, publíquese por el Servicio Nacional del Consumidor en su página web institucional.

IV. Que, la aprobación efectuada mediante la presente sentencia no obsta a que los consumidores afectados puedan hacer valer sus derechos efectuando, ante este Tribunal, sea personalmente o a través de la Oficina Judicial Virtual, reserva de sus acciones individuales, dentro de trigésimo día contado desde que se efectúe la última de las publicaciones ordenadas.

Regístrese y notifíquese.

ROL: V-109-2025.

**DECTADA POR XIMENA CAROLINA MARZAL NÚÑEZ, JUEZ TITULAR  
DEL JUZGADO DE LETRAS DE COLINA.**

En Colina, a diecisiete de abril de dos mil veinticinco, se notificó por el estado diario, la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: UJCVXURXVYX