

## **RESOLUCIÓN EXENTA N.º**

**VALDIVIA,**

**DISPONE EL TÉRMINO FALLIDO  
DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR  
SOCIEDAD AUSTRAL DE  
ELECTRICIDAD S.A 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 contiene 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; la Resolución Exenta N.º 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; 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 para a las Direcciones Regionales del SERNAC, la resolución exenta N.º RA/854/2023 que nombra a don Ignacio Tello Cardone como Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor en la región de O'Higgins entre otros; 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 N.º 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

### **CONSIDERANDO:**

**1º.** Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N.º 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante e indistintamente, "**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.

**2º.** Que, mediante **Resolución Exenta N.º 183 de fecha 27 de marzo de 2024**, publicada en el Diario Oficial el 7 de mayo del mismo año, se delegó en los **Directores Regionales**, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar la resolución que declara el



término de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**" o "**PVC**"), en los casos en que la Ley N.º 19.496 y el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo, contenido en el Decreto N.º 56 de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021 (en adelante e indistintamente, "**Reglamento PVC**"), lo prevea, todo ello 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.

**3º.** Que, mediante **Resolución Exenta N.º 01 de fecha 09 de agosto de 2024**, la Dirección Regional de **Los Ríos** del **SERNAC**, dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, (en adelante e indistintamente, "**Proveedor**"), con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores respecto de las conductas y eventuales incumplimientos que habrían afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores ocurridos a partir del 31 de julio del año 2024, y que alcanzaron las distintas comunas de la Región de los Ríos y Los Lagos y, que corresponden a la zona de concesión del proveedor, 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.

**4º.** Que, así las cosas, el procedimiento de carácter voluntario en referencia, tiene por propósito, obtener la compensación, indemnización o restitución que corresponda, a los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos en la **Resolución Exenta N.º 1 de fecha 9 de agosto de 2024**, a través de una solución que sea proporcional al (los) daño (s) o afectación (es) causado (s), todo, en resguardo del principio de indemnidad del consumidor, basándose para ello, en elementos de carácter objetivo, como finalmente, en la adopción de medidas de cese de la conducta, todo lo anterior, considerando, los aspectos mínimos a que hace referencia el 54 P de la Ley N.º 19.496.

**5º.** Que, la **Resolución Exenta N.º 1 de fecha 9 de agosto de 2024**, fue notificada en el domicilio del Proveedor **SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A.**

**6º.** Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N.º 19.496 y, en el inciso 1º del artículo 7 del Reglamento PVC, el Procedimiento Voluntario Colectivo, tal como indica su nombre, tiene el carácter de voluntario para sus participantes.

**7º.** Que, el inciso 1º del artículo 54 K de la Ley N.º 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”.***

**8°.** Que, por su parte, el artículo 16 N.º 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 causales: “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 (...).”***

**9°.** Que, dentro del plazo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N.º 19.496 y artículo 10 del Reglamento PVC, el proveedor **SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A**, mediante presentación ingresada a través de **oficina de partes al correo valdivia@sernac.cl** de fecha **20 de agosto del 2024**, manifestó su decisión de **no participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado por Resolución Exenta N.º 1 del 9 de agosto del 2024**.

**10°.** 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, por tanto, la hipótesis contemplada en el artículo 54 K de la Ley N.º 19.496 y del artículo 16 N.º 3 letra a) del Reglamento PVC.

**11°.** Que, por todo lo anteriormente expuesto,

**RESUELVO:**

**1. DECLÁRESE,** el **TÉRMINO FALLIDO** del Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por **Resolución Exenta N.º 1 del 09 de agosto del 2024**, con el proveedor, **SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, Rol Único Tributario N° 76.073.162-5, representada legalmente por don **FRANCISCO ALLIENDE ARRIAGADA**, ambos con domicilio en calle Eleuterio Ramirez N°705, comuna de Osorno, Región de Los Lagos.

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

**3. NOTIFÍQUESE,** la presente Resolución, al proveedor **SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A.**, de forma personal o mediante carta certificada, en atención a lo dispuesto en los artículos 54 R y 54 S de la Ley N.º 19.496, los artículos 3 y 9 del Reglamento



PVC, y el artículo 46 de la Ley N.º 19.880, adjuntando copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

---

**IGNACIO TELLO CARDONE  
DIRECTOR REGIONAL (S) DE LOS RÍOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

Distribución:

- Destinatario (notificación de forma personal o carta certificada).
- Dirección Nacional.
- Dirección Regional de Los Ríos
- 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/9SCX0Q-050>



**SERNAC.CL - 800 700 100**