

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**MEDIDA PROVISIONAL QUE SE INDICA
EN RELACIÓN AL CÓMPUTO DEL PLAZO
DE DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO
CONFORME A LA RESOLUCIÓN EXENTA
N° 781/2024 ENTRE EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y
EMPRESA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS
TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL
TELEFONÍA LOCAL S.A.**

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL 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° 56/2019, 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 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022 ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 de 2023 y sus modificaciones, que establecen su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centros de responsabilidad; 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 Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC;

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, **"el SERNAC"** o **"el Servicio"**, 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 de 2024, publicada en el Diario Oficial el día 7 de**



mayo de 2024, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones que decreten o rechacen, total o parcialmente, medidas provisionales para los Procedimientos Voluntarios Colectivos, en adelante e indistintamente, **"PVC"** o **"Procedimiento Voluntario Colectivo"**, en la Jefatura de la Subdirección Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC.

3°. Que, mediante la **Resolución Exenta N° 781 de fecha 6 de diciembre de 2024**, el SERNAC inició un Procedimiento Voluntario Colectivo con los proveedores **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.**, cuyas aceptaciones a participar fueron otorgadas oportunamente por los citados proveedores.

4°. Que, el artículo 54 J de la Ley N° 19.496 dispone que el plazo máximo de duración del Procedimiento Voluntario Colectivo será de tres meses, contados a partir del tercer día de la notificación al proveedor de la resolución que le da inicio, el cual, puede ser prorrogado por una sola vez, hasta por tres meses, por resolución fundada, en que se justifique la prórroga.

5°. Que, esta Subdirección, mediante Resolución **Exenta N° 165** de fecha **18 de marzo de 2025** prorrogó a solicitud de los proveedores, y por el plazo de tres meses, la duración del procedimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por darse en la especie, la causal de prórroga contenida en la norma antes descrita, cual es, *"mayor tiempo (...) para el análisis de las propuestas formuladas"*. Dicho acto administrativo, fue notificado a los proveedores a través de correo electrónico, de conformidad al artículo 54 R de la Ley N° 19.496.

6°. Que, la finalidad de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, es obtener una solución expedita, completa y transparente respecto de conductas que afectan el interés colectivo o difuso de los consumidores y que, en la especie, dieron origen al procedimiento precedentemente individualizado.

7°. Que, en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, se han sostenido diversas audiencias con los proveedores, tendientes a construir bases para un eventual Acuerdo en los términos de lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 y, en virtud de aquellas, los proveedores, con fecha 12 de junio de 2025, han formalizado ante esta Subdirección, una propuesta de solución la que, consecuentemente, se encuentra en proceso de revisión y análisis en sus distintos alcances, por parte del SERNAC, particularmente, en lo relativo a la medida de cese de conducta, por cuanto, aquella ha requerido, por todas las partes incumbentes del PVC exhaustivos análisis de la normativa actualmente vigente y coordinaciones con la Subsecretaría de Telecomunicaciones para efectos de poder abordar óptimamente la materia objeto del Procedimiento Voluntario Colectivo y, consecuentemente, las correspondientes restituciones/compensaciones/indemnizaciones para los consumidores. Por su parte, una vez que puedan concluir los análisis y, de proceder, la propuesta de



solución que ofrezcan los proveedores en el marco del PVC, deberá transitar a su publicación para el trámite de "consulta" que prevé el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 y demás actos que se describirán posteriormente.

8°. Que, el artículo 54 N de la Ley N° 19.496, señala que: *"Durante la tramitación del procedimiento, las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá, de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L."* Por su parte, el artículo 54 L del citado cuerpo legal, dispone: *"La manifestación por la que el proveedor acepte someterse al procedimiento será informada en el sitio web del Servicio en el plazo de cinco días contado desde que ella hubiere tenido lugar. A través del mismo medio se informará el estado en que se encuentra el procedimiento y se publicará la solución ofrecida por el proveedor"*.

9°. Que, en este orden de ideas, la protección de los derechos de los consumidores supone que el SERNAC, adopte todas las medidas indispensables y adecuadas, en orden a privilegiar el interés de los consumidores potencialmente beneficiados por un eventual acuerdo, facilitando el ejercicio del derecho del consumidor, en armonía con el debido proceso y la indemnidad del consumidor, principios rectores contemplados en la tramitación de los Procedimientos Voluntarios Colectivos, señalados en el artículo 54 H de la Ley N° 19.496 los que, para este caso particular, suponen relevar la importancia de revisar y evaluar por parte del SERNAC, la propuesta de solución de los proveedores en orden a la integración de determinados elementos que podrían encaminar a alcanzar un eventual acuerdo completo y suficiente a la luz de los estándares de protección de la normativa de consumo y de esta agencia del Estado, y, de proceder, cumplir con el trámite previsto en la Ley, citado en el considerando anterior, a saber: a) la publicación de la propuesta de solución de los proveedores, que a la fecha de la presente resolución, aún está en proceso; b) recepción de las sugerencias de ajuste que respecto de ella, puedan realizar los consumidores potencialmente afectados y; c) la realización del debido procesamiento y análisis de las mismas. Lo anterior, sin perjuicio también, de la realización de las gestiones finales con el proveedores incumbentes, que estarían dirigidas a arribar a un texto definitivo del eventual acuerdo.

10°. Que, para efectos de la presente resolución, se ha considerado el principio de servicialidad consagrado en el inciso cuarto del artículo primero constitucional, lo mismo que, las potestades provisionales conferidas a la Administración del Estado, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 32 de la Ley N° 19.880, en orden a que *"un órgano administrativo, podrá adoptar, de oficio o a petición de parte, las medidas que estimen oportunas para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello."* La norma citada, analizada a la luz de lo señalado en los considerandos precedentes, esto es, y además, en armonía con el artículo 54 N de la ley 19.496, y dan cuenta que resulta imperativo para este Servicio, resolver aquello que se expresará, en lo resolutivo del presente acto



administrativo, para efectos de estar en condiciones de realizar, todas las gestiones y trámites que se han ido señalando, en aras a beneficiar a todos los consumidores potencialmente alcanzados por el eventual acuerdo que por su parte, daría término al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

11°. Que, de lo anterior, se manifiesta que la norma sanciona el fin o propósito que la medida provisional debe satisfacer, cual es, la eficacia de la decisión de que se trate. Así las cosas, atendiendo a que la eficacia debe concebirse como la capacidad de lograr el efecto que se desea, el propósito de la medida provisional que se adopte, debe promover el logro de tal propósito, cual es – como ya se expresó – por una parte, el aseguramiento de la decisión de este proceso y por otra, disponer del plazo para que, de esta forma, se dé cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 N en armonía con el artículo 54 L, ambos de la Ley N° 19.496 y, a todas aquellas gestiones posteriores pertinentes.

12°. Que, a mayor abundamiento, lo expuesto precedentemente, en orden a disponibilizar un plazo adecuado para la ejecución eventualmente de lo prevenido, entre otros, en el **considerando N° 9°** del presente acto administrativo, se considera aquello, el único medio actualmente disponible para cumplir el imperativo legal que aparece en la norma contenida en el ya citado artículo 54 H de la Ley N° 19.496, a saber, estar encaminado el PVC a obtener una solución expedita, completa y transparente, sin causarle por ello, perjuicio alguno al administrado interviniente en el mismo, ni a ningún sujeto de derecho, circunstancia esta última, que también ha sido tenida en consideración en el presente procedimiento.

13°. Que, atendido el estado actual del PVC y lo expuesto en los considerandos precedentes, esta Subdirección estima, que existen elementos de juicio suficientes para suspender el cómputo del plazo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, según se resolverá y, sin perjuicio de lo prevenido en la parte final del **considerando N°14** consecuente.

14°. Que, no obstante lo señalado en los considerandos anteriores, cabe tener presente lo dispuesto en el inciso 5° y 6° del artículo 32 de la Ley N° 19.880 que, respectivamente disponen: *"Las medidas provisionales podrán ser alzadas o modificadas durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a petición de parte, en virtud de circunstancias sobrevinientes o que no pudieron ser tenidas en cuenta en el momento de su adopción."*

En todo caso, las medidas de que trata este artículo, se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente."

15° En consideración a todo lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

1°. **APLÍQUESE**, de forma excepcional, la medida provisional consistente en no considerar para el cómputo del plazo previsto



en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, el espacio de tiempo que transcurrirá entre la **fecha de la presente Resolución y el 14 de agosto de 2025**, ambos días inclusive, espacio de tiempo que se determina para los efectos de dar cumplimiento a las gestiones y actuaciones indicadas, entre otros, en el **considerando N° 9°** del presente acto administrativo, debiendo continuar el referido cómputo, a contar del día **18 de agosto del 2025**.

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

3°. NOTIFÍQUESE, la presente resolución por correo electrónico a los proveedores **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.**, adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE

**MILO ROJAS BONILLA
SUBDIRECTOR
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

MLB/cca/meo

Distribución:

- Destinatario (notificación por correo electrónico)
- Dirección Nacional
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Oficina de Partes y Gestión documental.

