

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**DECRETA RESERVA PARCIAL DE
INFORMACIÓN QUE SE INDICA,
CONFORME AL ARTÍCULO 54 O DE LA LEY
N° 19.496 EN RELACIÓN A LOS
ANTECEDENTES PROPORCIONADOS POR
LOS PROVEEDORES EMPRESA NACIONAL
DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL
PCS TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL
TELEFONÍA LOCAL S.A. Y EN
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO
COLECTIVO APERTURADO POR
RESOLUCIÓN EXENTA N° 781/2024.**

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° 357 del 23 de mayo de 2023 y sus modificaciones, que establecen su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centros de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022, ambas del SERNAC; 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; y

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, en adelante e indistintamente **"LDPC"**, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e 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° 183** de fecha **27 de marzo del 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, mediante resolución fundada, la reserva de antecedentes proporcionados por el proveedores, en el marco de un Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, **"PVC"** o **"Procedimiento Voluntario Colectivo"**, de acuerdo a lo establecido en el artículo 54 O de la LDPC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC.

3º. Que, mediante **Resolución Exenta N° 781 de fecha 6 de diciembre de 2024**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores 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 aquellos.

4º. Que, **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. y ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.**, mediante archivo adjunto en correo electrónico de fecha **8 de agosto de 2025**, remitieron a esta Subdirección presentación denominada **"Nueva Propuesta Entel PVC Contratos 0808 2025.docx"**, respecto de la cual, solicitó se decrete su reserva, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 O de la LDPC, esto es, por contener fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo del titular, señalando a su respecto, entre otras consideraciones, lo siguiente: *"(...) en razón de la posición competitiva de Entel en el mercado objeto de este procedimiento voluntario colectivo, resulta manifiesto que la totalidad de la información contenida en esta Propuesta tiene carácter confidencial y sensible por razones comerciales para el desenvolvimiento de Entel en el mercado, cuya divulgación puede irrogar un grave perjuicio económico a la compañía" (...).*

5º. Que, el inciso primero del artículo 54 O de la LDPC, dispone: *"A solicitud del proveedor, el Servicio decretará reserva de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, siempre que su revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular. (...)"*. Dicha norma, debe ser complementada con lo señalado en el artículo 12 del Decreto N° 56/2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores, en adelante e indistintamente, **"Reglamento PVC"**, que en su parte pertinente dispone: *"El proveedor que solicite la reserva de información a que se refiere el artículo 54 O de la ley N° 19.496, deberá realizar una presentación fundada ante la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, solicitando la reserva de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación pudiere afectar su desenvolvimiento competitivo (...)"*. En consecuencia, en conformidad a lo dispuesto en las normas citadas, se requiere para la decisión de la administración que la solicitud de reserva formulada por los proveedores, en este caso, por



EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. y ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A., goce de la condición de ser "**fundada**" lo que en definitiva requiere advertir de la misma, cuáles son las razones y argumentos por las/los cuales se entiende que la solicitud en cuestión y los antecedentes, fórmulas, estrategias o secretos comerciales sobre la que recae, en términos específicos, gozan de mérito y en definitiva, se dan los presupuestos establecidos en la norma legal y reglamentaria para su procedencia.

6°. Que, el inciso segundo del artículo 54 O de la LDPC dispone: "(...) *Los funcionarios encargados de la tramitación deberán guardar reserva de aquellos antecedentes que hayan conocido con ocasión del procedimiento y hayan sido declarados reservados de acuerdo al inciso primero. Asimismo, este deber de reserva alcanza a los terceros que intervinieren a través de la emisión de informes (...)*" el que, por su parte, se complementa con lo señalado en el artículo 12 del Reglamento PVC que, en lo pertinente dispone: "(...) *Si la solicitud fuere acogida, los documentos sobre los cuales recae la petición del proveedores, se entenderán reservados ante las demás partes y terceros ajenos al procedimiento (...)*".

7°. Que, se debe tener presente que el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10° del mismo cuerpo normativo, dispone que la gestión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos 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 Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, norma que se refuerza con lo establecido en el ya citado artículo 58 inciso 10° del citado cuerpo legal, al señalar que: "(...) *Las funciones de fiscalizar, llevar a cabo el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y demandar para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores, estarán a cargo de distintas subdirecciones, independientes entre sí (...)*".

En ese orden de ideas, es deber del SERNAC resolver la o las solicitudes de reserva de los antecedentes que proporcionen los proveedores en este procedimiento, lo que será decretado por esta Subdirección siempre y cuando, la solicitud, junto con ser fundada, recaiga sobre antecedentes que contengan fórmulas, estrategias y/o secretos comerciales, cuya revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular, ello, en estricto apego a la normativa vigente.

8°. Que, luego de la revisión que esta Subdirección realizó sobre el contenido particular de las presentación entregada por los proveedores, **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., y ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.**, individualizada en el **considerando 4°** precedente, se concluye que, analizado su contenido, es posible evidenciar, que cierta información, cumpliría con la hipótesis legal de contener "*estrategias o secretos comerciales cuya revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular*", tal como se indicará y señalará en lo



resolutivo de la presente resolución, y que por tanto, exigen a este Servicio Público, un tratamiento específico basado en el análisis de la naturaleza de la información aportada.

Sin perjuicio de lo anterior, se hace presente que la referida presentación, en su contenido, hace referencia a aspectos mínimos necesarios para alcanzar un eventual acuerdo, es decir, es susceptible de una propuesta de solución, la que, a su vez, podría ser objeto de la consulta que se previene en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496. En este contexto, es importante señalar que por su propia naturaleza las propuestas de solución de las empresas en el marco de los PVC y los insumos complementarios relacionados a ella, están destinados a la publicidad. Lo anterior, en atención de lo prevenido en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496, en cuanto la norma considera que, dentro del Procedimiento Voluntario Colectivo deben recogerse las Observaciones y Sugerencias de los consumidores potencialmente afectados y de las Asociaciones de Consumidores que participen. Con todo, además, en el caso de prosperar, todo ello se plasma en una resolución exenta, que tiene indubitablemente el carácter de pública. todo lo cual, se indicará en el resuelvo 3° del presente instrumento.

9°. Que, lo indicado en el considerando precedente, es sin perjuicio de tener presente que, respecto de aspectos relativos a la información, rigen además otros estatutos normativos tales como, la Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628, además del deber legal de reserva que pesa sobre los funcionarios públicos, todo lo cual, no se afecta por la falta de declaración de reserva del artículo 54 O de la Ley N° 19.496. A mayor abundamiento, el derecho de los administrados de solicitar la declaración de reserva no se agota ni se extingue en un primer ejercicio.

10°. Que, en razón de las consideraciones anteriormente expuestas,

RESUELVO:

1° SE DECRETA, en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y al artículo 12 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, la reserva información contenida en la presentación que **los proveedores, EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., Y ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.,** remitieron a esta Subdirección, mediante archivo adjunto en correo electrónico de fecha 8 de agosto de 2025, denominada "Nueva Propuesta Entel PVC Contratos 0808 2025.docx" **por contener fórmulas, estrategias y/o secretos comerciales cuya revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de los proveedores, específicamente, sobre la información contenida bajo los siguientes acápite:**

- I. Consumidores comprendidos en el Acuerdo.
- II. Del cese de la conducta.



- III. Nueva cláusula de vigencia.
- IV. De las indemnizaciones y compensaciones respectivas por cada uno de los clientes residenciales afectados.
- V. La solución es proporcional a los efectos causados, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.
- VI. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual efectuará las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los consumidores beneficiarios del Acuerdo.
- VIII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con el procedimiento propiamente tal.

2°. TÉNGASE PRESENTE que, la reserva que se decreta a través del presente acto administrativo, alcanza única y exclusivamente a la información y/o antecedentes individualizados en el resuelto precedente, lo cual, es sin perjuicio de cualquier otro antecedente o información que **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.**, haya entregado o entregue en el futuro a otras Subdirecciones del SERNAC y que por tanto, no correspondan al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

3 ° TÉNGASE PRESENTE que, la regla que rige en los Procedimientos Voluntarios Colectivos implica que las propuestas de solución final ofrecidas por los proveedores, estarán destinadas a la publicidad, así como también, que comparten el carácter de público, el eventual Acuerdo que se pueda arribar en el marco de los mismos, razón por la cual, dentro de otros, en la expresión del universo, montos y cifras para los efectos del artículo 54 L y 54 N de la Ley N° 19.496 y para lo referente al referido eventual Acuerdo, se cumplirá en todo caso, con la materialización de la citada regla o principio de publicidad.

4°. TÉNGASE PRESENTE que, la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

5°. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución Exenta por correo electrónico a los proveedores **EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A. y ENTEL TELEFONÍA LOCAL S.A.** , conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, 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



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/8I31B1-371>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

MRB/cca/meo

Distribución: (notificación por correo electrónico)

- Dirección Nacional
- 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/8I31B1-371>