RESOLUCIÓN EXENTA Nº

SANTIAGO

RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A. y/o CGE S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L 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, 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 abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022 ambas del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC y sus modificaciones, que establece su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centro de responsabilidad que en aquella se citan; 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 SERNAC, la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC, y

CONSIDERANDO:

1°- Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**Ley N° 19.496**" o "**LPDC**", 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 2024, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo del mismo año, se delegó la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**", "**PVC**" o "**procedimiento"**, 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, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

3°- Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y

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/AE861F-836

reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos los que por su parte, tienen por finalidad, la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

4°- Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10° del mismo cuerpo normativo, la gestión de los Procedimientos Voluntarios 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 del **SERNAC**.

5°- Que, de conformidad a lo establecido en el inciso 3° del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento, tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es indispensable que el proveedor señale expresamente, su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de **5 días hábiles administrativos**, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K del mencionado cuerpo legal.

6°- Que, se advierte que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor y se encuentra condicionado a la aceptación del proveedor, según lo indicado en el considerando anterior, y lo rigen, las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Reglamento del Procedimiento Voluntario Colectivo aprobado en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, en adelante e indistintamente, "**Reglamento PVC"**.

7°- Que, este procedimiento, se rige bajo determinados principios básicos que lo infunden y regulan, tales como: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y el estricto resguardo de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

8°- Que, con ocasión del hecho público y notorio, relacionado con la falta de lectura y la improcedente estimación provisoria de los consumos correspondientes al mes de julio del año 2025 en la Región de O'Higgins (VI Región) y de El Maule (VII Región) del país, como asimismo y a consecuencia de aquello, con consumos irregulares trasladados en las boletas de los meses de agosto y siguientes, provocando, en algunos casos, cobros excesivos a los consumidores por parte de la **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A. y/o CGE S.A.**, en adelante e indistintamente, el "**proveedor**" o **"CGE**", el **SERNAC** advirtió eventuales incumplimientos a la Ley N° 19.496 y consecuencialmente, afectaciones en los derechos de los consumidores.

9°- Que, los hechos que dan origen al **PVC**, son aquellos que se encuentran descritos en el considerando precedente, y configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, a lo prescrito en los artículos **3 inciso 1° letras b) y e), 12 y 23 inciso**

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/AE861F-836

primero de la Ley N° 19.496 como asimismo, a la demás normativa legal o reglamentaria que resulte pertinente y aplicable en la especie.

10°- Que, en este estado de cosas, el **SERNAC**, ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor citado precedentemente, en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

11°- Que, por su parte, el procedimiento, tendrá por propósito obtener para los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos en la presente Resolución, las devoluciones, con intereses y reajustes, compensaciones e indemnizaciones que en derecho correspondan, junto con la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin reparar, evitar y prevenir la ocurrencia de dichos hechos, todo, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 las que, en el caso de prosperar la negociación, deberán integrar el respectivo Acuerdo.

12°- Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 7° del **Reglamento PVC**, se insta al proveedor individualizado en el presente acto administrativo, en el evento de aceptar participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, a la entrega de una propuesta de solución que contemple, un modelo de cálculo de devoluciones con intereses y reajustes, compensaciones y/o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de lo descrito en los **considerandos 8° y 9°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de la propuesta, los aspectos mandatados por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 y los principios formativos del **PVC**, especialmente, el de la indemnidad del consumidor.

13°- Que, conforme a lo previsto en el artículo 7° del **Reglamento PVC**, se requiere que el proveedor "***informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos***".

14°- Que, se deja expresa constancia que los reclamos de los consumidores que se encuentren relacionados con los hechos que comprende el procedimiento que por este acto se apertura, no conforman, únicamente el universo de consumidores que deberá comprender un eventual acuerdo. En consecuencia, se ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que correspondan, conforme a los grupos y subgrupos que se definan en un eventual acuerdo, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".

15°- Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

RESUELVO:

1°. **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los Consumidores, con el proveedor, **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A. y/o CGE S.A.**, Rol Único Tributario **N° 76.411.321-7**, representada legalmente por don **Iván Quezada Escobar**, ambos con domicilio en **Avenida Presidente Riesco 5561, piso 17, comuna de Las Condes, Región**

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/AE861F-836

Metropolitana, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto de los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando adecuadas devoluciones, con reajustes e intereses, compensaciones y/o indemnizaciones como también, la adopción de medidas de cese de conducta, todo ello, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2°. TÉNGASE PRESENTE, que el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, dentro del plazo de **5 días hábiles administrativos**, susceptibles de prórroga, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá además, precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

3°. TÉNGASE PRESENTE, que el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.

4°. TÉNGASE PRESENTE, que el artículo 4° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores aprobado por el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: *"Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos".* Y, respecto de los plazos de meses, señala: *"si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente*".

5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA, que de conformidad al artículo 54 H inciso quinto de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

6°. TÉNGASE PRESENTE, que la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso 2° del Reglamento precedentemente citado.

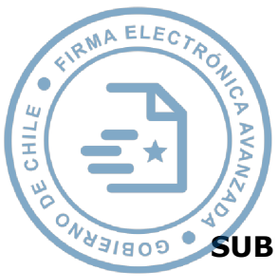
7°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta Resolución.

8°. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución al proveedor, **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A. y/o CGE S.A.**, **Rol Único Tributario N° 76.411.321-7, representada legalmente por don Iván**

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/AE861F-836

Quezada Escobar, ambos con domicilio en Avenida Presidente Riesco N° 5561, piso 17, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, en virtud de lo dispuesto en el artículo 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, esto es, por **carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Firmado por:
Milo Antonio Rojas Bonilla
Subdirector de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
Fecha: 22-10-2025 13:20 CLT
Servicio Nacional del Consumidor

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

MRB/cna
Distribución:
- 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/AE861F-836