

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

**RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL
TÉRMINO FALLIDO 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, 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 término 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, con fecha **22 de octubre de 2025**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, el **"SERNAC"**, dictó la **Resolución Exenta N° 751** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A. y/o CGE S.A.**, en adelante e indistintamente, **"el proveedor"** o **"CGE"**, por las razones que en dicho acto administrativo se detallan, y que para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por expresamente reproducidos en este acto administrativo. Dicha resolución, fue notificada legalmente al citado proveedor.

4°. Que, así las cosas, el procedimiento de carácter voluntario en referencia, tenía por propósito, obtener en favor de los consumidores afectados por los hechos descritos en la resolución citada en el considerando precedente, las devoluciones, con intereses y reajustes, compensaciones e indemnizaciones que en derecho correspondieren, a través de una solución proporcional al daño o afectación causado, en resguardo del principio de indemnidad del consumidor, basándose para ello, en elementos de carácter objetivo, como finalmente, la adopción de medidas de cese de la conducta. Todo lo anterior, considerando los aspectos mínimos a que hace referencia el artículo 54 P de la Ley N° 19.496.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496 y en el inciso 1° del artículo 7 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo 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, en adelante e indistintamente, **"Reglamento PVC"**, el procedimiento en referencia, y tal como indica su nombre, tiene el carácter de voluntario para sus participantes.

6°. Que, el inciso 1° del artículo 54 K de la Ley N° 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 (...)"***.

7°. Que, por su parte, el artículo 16 N° 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: Aquel 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; (...)"***.

8°. 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 **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A. y/o CGE S.A.**, mediante presentación ingresada al SERNAC con fecha **29 de octubre del 2025**, manifestó su decisión de **no participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado por Resolución Exenta N° 751 de 2025**.



9°. 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° 19.496 y en el artículo 16 N° 3 letra a) del Reglamento PVC.

10°. Que, por todo lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

1. DECLÁRESE, el **TÉRMINO FALLIDO** del Procedimiento Voluntario Colectivo, aperturado por **Resolución Exenta N° 751 del 22 de octubre de 2025**, 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 Metropolitana.**

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 Exenta, **por carta certificada**, al proveedor **COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A. y/o CGE S.A.**, conforme al artículo 54 R de la Ley N°19.496, y adjuntando copia íntegra de la misma.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Firmado por:
Milo Antonio Rojas Bonilla
Subdirector de Procedimientos
Extrajudiciales de Resolución de
Conflictos Colectivos
Fecha: 07-11-2025 10:59 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/Y2I5PF-225>