

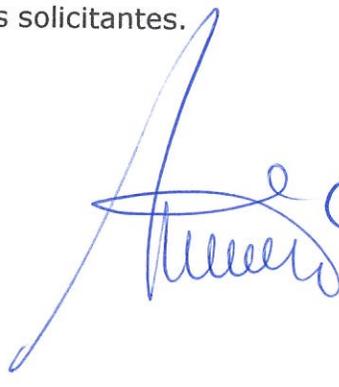
## **EXTRACTO**

### **RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LA EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DE LOS LAGOS S.A.**

En procedimiento no contencioso caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", Rol V-11-2020, tramitado ante el 1º Juzgado Civil de Puerto Montt, por resolución de 28 de febrero de 2020, rectificadas por resolución de 4 de marzo de 2020, en cumplimiento del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, se aprobó el acuerdo arribado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A., contenido en la Resolución Exenta N° 1036, de fecha 30 de diciembre de 2019, a fin que el mencionado acuerdo produzca el efecto erga omnes. Los términos de la aprobación judicial del acuerdo son los siguientes: Con fecha 21 de enero de 2020, comparece don Lucas Del Villar Montt, abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, en representación de dicho Servicio, solicitando se apruebe el acuerdo alcanzado entre Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos y el Servicio Nacional del Consumidor, contenido en la Resolución Exenta N° 1036, de fecha 30 de diciembre de 2019, a fin de que se declare que dicho acuerdo genera efectos erga omnes. Funda su solicitud, señalando que dicho acuerdo cumple con todos los requisitos mínimos establecidos en el artículo 54 P de la Ley 19.496, compensando íntegramente, mediante pagos restitutorios, a los consumidores residenciales afectados por el corte de suministro de agua potable de la ciudad de Osorno, durante el periodo comprendido entre los días 11 a 20 de julio de 2019. Que, en lo tocante al primero de los requisitos, "*cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés público o difuso de los consumidores*", se tendrá por cumplida dicha exigencia. Que, luego, en cuanto al segundo requisito consistente en "*la realización del cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas para cada uno de*

*los afectados*", igualmente se tendrá por cumplido, toda vez que el acuerdo expresa que será abonado el monto de \$63.250 en los estados de cuentas mensuales de los consumidores beneficiados, por los pagos restitutorios, el que será imputado con cargo a cada facturación mensual, hasta su completa extinción para cada consumidor residente de la ciudad de Osorno y que se vio afectado por la suspensión del suministro de agua potable, de un universo de 47.519 consumidores residenciales. Además, por concepto de los costos de reclamos a aquellos 1.070 consumidores que manifestaron su queja ante el Servicio Nacional del Consumidor serán compensados por un monto de 0,15 UTM adicionales al expresado. Que, por otro lado, en lo referente a la cantidad de personas que se verían compensadas, el cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas, deberán efectuarse por "cada uno de los consumidores afectados", lo que hace necesario traer a colación lo prescrito en el primer numeral del artículo 1º de la ley del ramo, el cual dispone que se entenderá como "consumidor o usuario", "Las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios (...)", lo que hace idóneo para estos efectos, indemnizar a la universalidad de "consumidores residenciales afectados", sin perjuicio de los derechos que asistan a los demás residentes que igualmente se vieron perjudicados por la suspensión de servicios que debía prestar ESSAL, y que no se encuentran contemplados dentro del número de consumidores residenciales afectados que prevé el acuerdo en análisis. Que, en lo tocante al tercero de los requisitos, en virtud del cual se requiere que la solución sea proporcional, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos, es posible establecer en base a lo dispuesto en el acuerdo que la propuesta del proveedor fue objeto de una consulta, cuyos ajustes fueron recepcionados por el Servicio Nacional del Consumidor. Que, en cuanto a la exigencia de especificar la "forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores", se colige el cumplimiento de ella, por cuanto el acuerdo expresa determinadamente que la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A., restituirá mediante abonos

de consumo en los respectivos estados de cuenta mensuales de suministro de agua potable de los consumidores beneficiados. Misma forma en la cual serán pagados los "costos por reclamo". Que, el último de los requisitos legales, el cual consiste en que el acuerdo deberá "*determinar los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor*". Al efecto, la resolución que contiene el acuerdo sometido al conocimiento y aprobación del Tribunal, contempla que la ejecución del mismo, será fiscalizada por una empresa de prestigio nacional, mediante la realización de auditorías externas, informándose en virtud de una medida para mejor resolver, que tal empresa sería Deloitte, dándose por cumplido el último de los presupuestos mínimos para efectos de la aprobación del arribado. Que, el Tribunal ha arribado a la convicción que la Resolución Exenta N° 1063, de fecha 30 de diciembre de 2019, cumple, a lo menos, con los estándares mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo 54 P de la Ley 21.081, modificatoria de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que se tendrá por aprobada la Resolución objeto de la acción de marras. Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 54 Q de la Ley del ramo, se decretará el efecto *erga omnes* que producirá la Resolución Exenta N° 1063, de fecha 30 de diciembre de 2019, con posterioridad a la formalidad de publicidad requerida en los incisos tercero y cuarto de dicho artículo. Que, se exceptuará del efecto señalado a aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante Tribunales con anterioridad, hayan suscritos avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor, o que hagan reserva de sus acciones durante el plazo de 30 días de la publicación referida, de conformidad con lo establecido en el inciso penúltimo del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Por estas consideraciones, se resuelve que, se aprueba el acuerdo arribado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A., contenido en la Resolución Exenta N° 1036, de fecha 30 de diciembre de 2019. Que en consecuencia se declara el efecto *erga omnes* del acuerdo arribado en la Resolución Exenta N° 1036 suscrito por las partes solicitantes.



PRIMER JUZGADO CIVIL  
SECRETARIA  
PUERTO MONTT