

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS  
TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA  
EL TÉRMINO FAVORABLE DEL  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO ENTRE EL SERVICIO  
NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y LA  
EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS  
DE LOS LAGOS S.A., APERTURADO  
CONFORME RESOLUCIÓN EXENTA N°  
476/2019.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 01063**

**SANTIAGO 30 DIC 2019**

**VISTOS:** Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos 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; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 295 de 2019 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; Resolución Exenta RA N° 405/487/2019 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

### **CONSIDERANDO:**

1°. Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

2°. Que, con fecha 15 de julio del año en curso, se dictó la resolución de Apertura del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, con la Empresa Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A., en adelante ESSAL, por las razones que en dicho acto administrativo se detallan. Ello, por cuanto de la evaluación de los antecedentes efectuados por esta Subdirección, existirían indicios de afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores y, eventuales contravenciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, indicados en aquella.

3°. Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el proveedor, oportunamente manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

4°. Que, con fecha 25 de julio del 2019, SERNAC y ESSAL iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496, a las cuales comparecieron los apoderados del proveedor, quienes acreditaron tener facultades para transigir mediante las escrituras públicas otorgadas con fechas 03 de julio de 2019 y complementada con la de fecha 06 de agosto de 2019.

5°. Que, el SERNAC declaró la reserva de los antecedentes acompañados por ESSAL, conforme lo previene el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, respecto de los documentos acompañados por la empresa en las fechas 23 de agosto, 17 de septiembre, 03 y 04 de octubre, y 14 y 16 de octubre, todos del presente año, respectivamente, las que constan en las Resoluciones Exentas dictadas bajo el N° 622, con fecha 27 de agosto, N° 726, con fecha 24 de septiembre, N° 777, con fecha 04 de octubre, y N° 821, con fecha 17 de octubre, todos del 2019, respectivamente, y que fueron acompañados por el proveedor a fin de calcular adecuadamente las compensaciones a que el presente acuerdo ha de dar lugar.

6°. Que, el SERNAC mediante Resolución Exenta N° 795, del 14 de octubre del 2019, prorrogó de oficio, por una sola vez 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, fundándose para ello, en la causal de "necesidad de mayor tiempo de revisión de los antecedentes".

7°. Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el SERNAC dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor.

8°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del acuerdo alcanzado entre el SERNAC y ESSAL, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:

### **I. Consumidores comprendidos en el presente Acuerdo.**

El presente acuerdo, en adelante "Acuerdo", beneficiará a un universo total de 47.519 consumidores residenciales de la ciudad de Osorno que estuvieron afectos a suspensiones e interrupciones de suministro de agua potable durante los días 11 de julio y 20 de julio del año 2019.<sup>1</sup> Los consumidores beneficiados por este Acuerdo corresponden a aquellos que se encuentran comprendidos dentro de la definición del artículo 1°, numeral 1° de la Ley N° 19.496.

### **II. De las compensaciones restitutorias.**

#### **A. Monto de la compensación a restituir.**

<sup>1</sup> La cifra de 47.519 corresponde a la cantidad de clientes residenciales de la ciudad de Osorno, afectados por el corte de suministro, según lo declarado por la empresa en su presentación de fecha 17 de octubre de 2019, lo que deberá ser acreditado en la Auditoría según lo previsto en el considerando 8°, punto VII de la presente Resolución.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

En el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante indistintamente "SERNAC" y Empresa Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A. -en adelante indistintamente "ESSAL"- han acordado lo siguiente:

1.- ESSAL, se compromete a efectuar pagos restitutorios a un **universo de 47.519 consumidores residenciales de la ciudad de Osorno**, afectados por la suspensión e interrupción del servicio de suministro de agua potable, ocurridos entre los días 11 de julio hasta el 20 de julio del presente año, según da cuenta la Resolución Exenta N° 0476 de fecha 15 de julio de 2019, en virtud de la cual se apertura el presente Procedimiento Voluntario Colectivo, en adelante indistintamente "PVC", un monto fijo aplicable a cada consumidor afectado por los hechos que motivan el presente procedimiento.

Los pagos restitutorios a que se obliga ESSAL para cada uno de los consumidores beneficiados con el presente Acuerdo, corresponderán a un monto único, total y fijo de **\$63.250-. (sesenta y tres mil doscientos cincuenta pesos)**. Lo anterior, adicionalmente, a lo que ESSAL ya ha declarado haber compensado y restituido de manera automática con cargo a cada facturación mensual según lo dispone el artículo 25 A, inciso 2° de la Ley N°19.496 a cada consumidor afectado de la ciudad de Osorno.

El monto acordado de **\$63.250-. (sesenta y tres mil doscientos cincuenta pesos)** será abonado 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, sin límite de tiempo.

2.- Tendrán derecho a esta suma por concepto de pagos restitutorios los consumidores de los servicios de ESSAL que cumplan con los siguientes requisitos copulativos:

- a. Ser clientes residenciales de la ciudad de Osorno, de la Empresa de Servicios Sanitarios de los Lagos S.A. Lo anterior, se verificará según el número de arranque residencial respectivo; y
- b. Haber sufrido la suspensión o interrupción del servicio de suministro de agua potable, entre los días 11 de julio hasta el 20 de julio del presente año.

ESSAL se obliga a efectuar pagos restitutorios por el monto único y total de **\$ 3.005.563.201-. (Tres mil cinco millones quinientos sesenta y tres mil doscientos un pesos)**, con la finalidad de indemnizar y compensar de manera íntegra y completa, a todos los consumidores residenciales de la ciudad de Osorno por la totalidad de las consecuencias adversas derivadas de las suspensiones o interrupciones de servicio de suministro de agua potable, todo ello de conformidad a lo dispuesto en el artículo 25 A inciso 3°, en relación con el artículo 3°, inciso 1°, letra e), ambos de la Ley N° 19.496.

Asimismo, ESSAL declara haber restituido el monto de **\$2.914.113.644-. (Dos mil novecientos catorce millones ciento trece mil seiscientos cuarenta y cuatro pesos)**, a todos los clientes de la ciudad de Osorno, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 25 A inciso 2° de la Ley N° 19.496, esto es, por concepto de indemnización directa y automática a los afectados.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

A lo anterior, se sumará el monto total por concepto de "costos de reclamo", a que se refiere el siguiente párrafo y que asciende a **\$7.901.254 (siete millones novecientos un mil doscientos cincuenta y cuatro pesos)**.

Finalmente, el monto total que comprenden los pagos restitutorios, según lo declarado por ESSAL y lo acordado en este procedimiento será de **\$5.927.578.099.- (Cinco mil novecientos veintisiete millones quinientos setenta y ocho mil noventa y nueve pesos)**.

### **B. Monto por concepto de costo de los reclamos efectuados ante el SERNAC.**

Adicionalmente, ESSAL se compromete a compensar a los consumidores residenciales de la ciudad de Osorno que hayan presentado reclamos ante el SERNAC, y que ascienden a un **número total de 1.070 reclamos**. Esta compensación ascenderá a un monto de **0,15 Unidades Tributarias Mensuales**, por concepto de "costos de reclamo", aplicable solamente a cada consumidor que haya reclamado ante el SERNAC, hasta la presentación de la solución ofrecida por ESSAL, esto es, el 17 de octubre del 2019 y que se calculará en base a la correspondiente unidad de cálculo del referido mes y año, ascendente a **\$49.229**.

### **III. De la acreditación del cese de la conducta.**

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 54 P, N°1 de la Ley N° 19.496, que dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*" se establece lo siguiente:

Respecto de la interrupción del suministro de agua que motivó el presente procedimiento voluntario colectivo, es un hecho notorio y público que el suministro a esta fecha ha sido reestablecido. Sin perjuicio de ello, ESSAL compromete la entrega de un Certificado emitido por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en adelante SISS, en relación con el restablecimiento del agua potable y las medidas de mitigación, en la ciudad de Osorno.

Asimismo, la empresa compromete la entrega de un Plan de Desarrollo de ESSAL para la ciudad de Osorno, presentado en la SISS.

Se deja constancia que, no obstante lo anterior, la actividad de ESSAL supone la prestación de un suministro continuo y permanente del servicio de agua potable, y se trata, en consecuencia, de una actividad sujeta a la fiscalización y competencias de un organismo con facultades sancionatorias como lo es la SISS, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 58 bis inciso final de la Ley N° 19.496, y respecto de los eventuales incumplimientos de que este Servicio tome conocimiento, además de toda otra norma que fuese aplicable en la especie y dejando a salvo todas las atribuciones del SERNAC.

### **IV. Del cálculo de las devoluciones, compensaciones y pagos restitutorios o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.**

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El artículo 54 P, N° 2 de la Ley N° 19.496, que dispone que la resolución que establece los términos del acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda.*"

Los pagos restitutorios a que se obliga ESSAL para cada uno de los clientes beneficiados con el presente Acuerdo, corresponderá a un monto único, total y fijo equivalente a **\$63.250 (sesenta y tres mil doscientos cincuenta pesos\*)**.

Día	Clientes	Total por cliente (\$)	Monto total (\$)
1	47.519	2.682	127.465.220
2	47.519	5.901	280.423.483
3	47.519	9.737	462.698.747
4	47.519	14.281	678.624.829
5	47.519	19.637	933.109.140
6	47.519	25.920	1.231.704.064
7	47.519	33.264	1.580.686.883
8	47.519	41.818	1.987.149.224
9	47.519	51.750	2.459.097.164
10	47.519	63.250	3.005.563.201
<b>Total</b>	<b>47.519</b>	<b>63.250</b>	<b>3.005.563.201</b>

(\*) Nota: Esta tabla refleja únicamente la compensación acordada en el procedimiento voluntario colectivo para los consumidores residenciales de la ciudad de Osorno afectados al corte que motivó el presente procedimiento, sin perjuicio de la compensación automática referida a lo largo del presente instrumento por aplicación del art. 25 A de la Ley N° 19.496.

El monto indicado será abonado en los estados de cuentas mensuales de los consumidores beneficiados el que será imputado con cargo a cada facturación mensual, hasta su completa extinción.

ESSAL se obliga a efectuar pagos restitutorios por un monto único y total de **\$ 3.005.563.201-**. (**Tres mil cinco millones quinientos sesenta y tres mil doscientos un pesos**), con la finalidad de indemnizar y compensar de manera íntegra y completa, a todos los consumidores residenciales de la ciudad de Osorno por las consecuencias derivadas de las suspensiones o interrupciones de servicio de suministro de agua potable, todo ello de conformidad a lo dispuesto en el artículo 25 A inciso 3°, en relación con el artículo 3°, inciso 1°, letra e), ambos de la Ley N° 19.496.

Asimismo, ESSAL declara haber restituido el monto de **\$2.914.113.644-**. (**Dos mil novecientos catorce millones ciento trece mil seiscientos cuarenta y cuatro pesos**), a todos los clientes de la ciudad de Osorno, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 25 A inciso 2° de la Ley N° 19.496, esto es, por concepto de indemnización directa y automática a los afectados.

A lo anterior, se sumará el monto total por concepto de "costos de reclamo", a que se refiere el siguiente párrafo y que asciende a **\$7.901.254 (siete millones novecientos un mil doscientos cincuenta y cuatro pesos)**.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Finalmente, el monto total que comprenden los pagos restitutorios, según lo declarado por ESSAL y lo acordado en este procedimiento será de **\$5.927.578.099.- (Cinco mil novecientos veintisiete millones quinientos setenta y ocho mil noventa y nueve pesos).**

### **V. La solución es proporcional a las consecuencias adversas ocasionadas, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.**

Conforme lo dispuesto en el artículo 54 P, N° 3 de la Ley N° 19.496, se establece que el acuerdo, además, deberá contener: *3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos.*"

El monto indemnizatorio y pagos restitutorios por día de corte son **proporcionales a las consecuencias adversas que se verificaron** toda vez que contempla una cifra que compensa adecuadamente de manera completa e integral la totalidad de los efectos adversos padecidos por los consumidores afectados por la suspensión o interrupción del servicio del suministro de agua potable, considerando los días afectos a la suspensión del suministro.

La compensación acordada cumple con los estándares de universalidad, esto es, **alcanza a todos los consumidores residenciales afectados** toda vez que beneficiará a todos los consumidores residenciales de la ciudad de Osorno afectados por el corte de suministro objeto del presente Procedimiento Voluntario Colectivo.

La compensación acordada está basada en **elementos objetivos** por cuanto en su determinación cumple con todos los estándares técnicos y metodológicos para la evaluación de las consecuencias adversas de carácter colectivo considerando, entre otros, gastos en agua envasada para cubrir necesidades básicas de los miembros de un hogar promedio de Osorno, pérdida de tiempo laboral o de ocio y/o gastos en transporte o locomoción para acudir a los puntos de abastecimiento alternativos y/o a los establecimientos comerciales para la compra del agua envasada, consecuencias adversas que son inherentes a eventos de interrupciones prolongadas del servicio de distribución de agua potable, como fue el caso.

Asimismo, se deja constancia que en la especie se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 que establece: *"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".*

En efecto, la propuesta del proveedor Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A. fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyos ajustes fueron recepcionados y procesados por el Servicio Nacional del Consumidor. En tal sentido las observaciones recogidas de los consumidores afectados, fueron tenidas en consideración en el presente Acuerdo para la determinación del monto final de la compensación.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden únicamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del presente procedimiento voluntario colectivo, y no son vinculantes al actuar del Servicio Nacional del Consumidor ni para ESSAL en ningún otro caso.

### **VI. De la forma en que se harán efectivos los términos del presente Acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, pagos restitutorios, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.**

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N° 19.496, establece que el acuerdo, además, deberá contener: "*4. 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 afectados.*"

En consecuencia, respecto de la forma en que se harán efectivos los términos del presente Acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará los pagos restitutorios, ESSAL se compromete a que, las compensaciones serán restituidas mediante abonos de consumo en los respectivos estados de cuenta mensuales de suministro de agua potable de los consumidores beneficiados, debido a que este mecanismo es el más adecuado y eficiente, desde que no supone costos de transacción y favorece la expedición del proceso, no impone al consumidor costos adicionales, no se extingue sino hasta que son consumidos, y resguarda su derecho de indemnidad integral y completa de los consumidores.

Con respecto a la forma en que se hará efectivo el pago del "*costo del reclamo*", serán pagados en forma de abonos en los respectivos estados de cuenta de suministro de agua potable de los consumidores que presentaron reclamos ante SERNAC, en los términos expuestos en el punto II, letra B del presente documento, señalando expresamente la mención "*costo del reclamo Sernac*" en los estados de cuenta que corresponda.

Este Acuerdo comenzará a implementarse una vez que hayan transcurrido el plazo de los 30 días contados desde la fecha la publicación de la resolución judicial que aprueba el acuerdo, conforme lo prescribe el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

Para materializar los pagos restitutorios a que dará lugar el presente Acuerdo, ESSAL se compromete a comunicarlo en los estados de cuenta de suministro de agua potable de cada consumidor beneficiado, después que haya transcurrido el plazo de 30 días contados desde la fecha la publicación del extracto de la resolución judicial que aprueba el presente Acuerdo.

Por su parte, SERNAC, enviará carta informativa a todos los consumidores que efectuaron reclamos ante el SERNAC, en los términos señalados en el presente Acuerdo.

### **VII. De la acreditación de la implementación del presente Acuerdo.**

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

El texto del artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, establece que el acuerdo, además, deberá contener: "5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.*"

Dentro de este contexto, ESSAL se compromete a la ejecución de una Auditoría Externa realizada por una empresa de reconocido prestigio nacional que acredite el cumplimiento de los compromisos contenidos en el presente Acuerdo.

Adicionalmente, la referida auditoría deberá dar cuenta del cumplimiento de todos y cada uno de los términos del presente Acuerdo de solución completa e integral, contemplando a lo menos un cuadro resumen con la siguiente información: entidad auditora, fecha de la auditoría, universo de consumidores y reclamos tomados como muestra, porcentaje de consumidores y reclamos que representa la muestra, nivel de confianza de la muestra y universo total de consumidores alcanzados en el presente Acuerdo.

Sin perjuicio de lo anterior, ESSAL deberá coordinarse previamente con la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC, para acordar los demás términos del referido Informe de Auditoría.

La Auditoría Externa deberá comprender **a lo menos dos hitos reportables de verificación de cumplimiento del acuerdo, esto es:**

- a) **acreditar el pago restitutorio del abono realizado a los consumidores beneficiados con el presente acuerdo tanto de la compensación automática como del abono adicional considerando los siguientes hitos:**
  1. **Verificar el pago del abono de la suma de \$63.250 pesos a cada cliente residencial, dentro del plazo de 3 meses desde la aplicación del mismo.**
  2. **Verificar el pago y monto de la compensación automática correspondiente que ha sido restituida conforme al artículo 25 A inciso 2° de la Ley 19.496. Esta verificación deberá ser acreditada conjuntamente con el reporte del hito anterior.**
  3. **Verificar el pago del abono por concepto de "costo del reclamo" de 0,15 UTM según lo previsto en el considerando 8° número II letra B, dentro de los 3 meses de la aplicación del costo del reclamo.**
  
- b) **acreditar la completa extinción o consumo de los montos compensados y pagados restitutoriamente a cada cliente de acuerdo a lo siguiente:**
  1. **El auditor deberá acreditar para todos los clientes que forman parte del acuerdo, que el monto total de los abonos asociados a la compensación automática, a la compensación adicional (\$63.250) y al "costo de reclamo ante Sernac" de 0,15 UTM, fue descontado en su totalidad en los respectivos estados de cuenta, en base a los consumos realizados.**
  2. **Respecto del numeral anterior, el auditor deberá definir un período de meses representativo, que permita garantizar estadísticamente el cumplimiento del acuerdo.**
  3. **Los casos atípicos o excepcionales que en el período definido por el auditor tengan saldos pendientes no extintos por los**

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**consumos, deberán ser debidamente justificados en la auditoría.**

**El proceso de Auditoría deberá, además, comprender la verificación de las compensaciones automáticas del artículo 25 A inciso 2° de la Ley N° 19.496 respecto de todos clientes no residenciales, especificando el universo comprendido, tomando en consideración que la empresa durante la tramitación del presente procedimiento voluntario colectivo informó la existencia de un total de 50.040 arranques; todo lo cual es sin perjuicio de las atribuciones de la Subdirección de Fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor.**

Con todo, el Informe final de Auditoría deberá ser entregado en el plazo de 1 año contado desde el inicio de la implementación de la solución objeto del presente procedimiento.

### **VIII. Alcance legal de la responsabilidad de ESSAL.**

El alcance de la responsabilidad de ESSAL se encuentra expresamente condicionada por lo que al efecto dispone el inciso tercero, del artículo 54 P de la Ley N° 19.496: *"La solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción"*.

### **IX. Del efecto erga omnes del Acuerdo y sus efectos.**

El SERNAC someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes, todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1°, 2° y 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 que dispone: *"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor.*

*El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.*

*Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo."*

### **X. De las publicaciones del presente Acuerdo.**

Se deja constancia que se dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496, esto es: *"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el*

## **Servicio Nacional del Consumidor**

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso."*

En consecuencia, dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que aprueba este Acuerdo, se deberá publicar, a costa del proveedor, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. Por su parte, el SERNAC efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio.

### **XI. De la Reserva de Acciones.**

En caso que el acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, los consumidores afectados que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace.

Con todo, el SERNAC y ESSAL establecen que el Acuerdo contenido en el presente instrumento se aplicará por la empresa para todos los consumidores beneficiados con él, sin perjuicio de la reserva señalada en el párrafo anterior que pudieren efectuar los consumidores, la que queda a salvo en los términos del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.

### **XII. Del incumplimiento del presente Acuerdo.**

Se deja constancia que, el SERNAC hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o de su falta de aprobación. Asimismo, el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye una infracción de la Ley N°19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

### **XIII. Publicidad.**

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que se disponga realizar respecto del presente Acuerdo, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor.

### **XIV. Del Tratamiento de Reclamos y de Datos Personales.**

El SERNAC remitirá los reclamos a ESSAL con la única y exclusiva finalidad de abonar a los consumidores, los reclamos que hayan sido presentados al SERNAC. La información que se le proporcionará podrían constituir datos personales, los que sólo podrán ser utilizados en forma exclusiva y restrictiva por ESSAL y, únicamente para la implementación del presente Acuerdo, por lo que, ESSAL no podrá divulgar y/o entregar a terceros, por cualquier causa, los datos transmitidos por SERNAC y será de su absoluta responsabilidad, disponer de todos los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice los datos proporcionados o haga un uso distinto al previsto en el presente Acuerdo.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **XV. Leyes Complementarias: Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.**

Se deja constancia que el SERNAC se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes relativos a este Acuerdo, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales, todo ello sin perjuicio de la reserva de antecedentes decretados por el SERNAC, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, y demás aplicables en la especie.

### **XVI. Orientación para los Consumidores.**

Se deja constancia que el SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su *call center*: 800 700 100, y en su página web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).

9°. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 P de la Ley N° 19.496, la solución propuesta por el proveedor no implicará su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción.

10°. Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, el acuerdo que se contiene en la presente resolución, será sometido a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes, todo ello de conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Asimismo, una vez ejecutoriada la resolución judicial y efectuada la publicación indicada en el considerando siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o efectuado reserva de sus acciones, este último, conforme lo expuesto en el considerando 12°.

11°. Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496, el proveedor, dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el acuerdo, deberá a su costa, publicar el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional. Por su parte, el SERNAC deberá efectuar la publicación en el sitio web institucional de este Servicio.

12°. Que, conforme lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 5° de la Ley N° 19.496, y una vez que quede ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el acuerdo en los términos señalados en el considerando 10°, los consumidores que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, les asiste el derecho para efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante tribunal que apruebe el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

personalmente al tribunal o ingresando a las Oficina Judicial Virtual del Poder judicial o al sistema que lo reemplace.

13°. Que, el incumplimiento de los términos del acuerdo contenido en la presente Resolución constituye una infracción de la presente ley, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la Ley N° 19.496.

### RESUELVO:

**1°. TÉNGASE PRESENTE** los términos del acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y la Empresa de Servicios Sanitarios Los Lagos S.A., en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

**2°. DECLÁRESE** el TÉRMINO FAVORABLE del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado, según Resolución Exenta N° 476 de fecha 15 de julio de 2019.

**3°. TÉNGASE PRESENTE** que el presente acuerdo contenido en la presente resolución, para que produzca efecto erga omnes, se someterá a la aprobación del Juez de letra en lo civil, conforme lo dispone el artículo 54 Q inciso 1° de la Ley N° 19.496.

**4°. PUBLÍQUESE** dentro del plazo de diez días contados desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el efecto erga omnes del acuerdo contenido en la presente resolución, un extracto de ésta en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor.

**5°. PUBLÍQUESE** dentro del plazo de diez días contados desde la fecha en que queda ejecutoriada la resolución judicial que aprueba el efecto erga omnes del acuerdo contenido en la presente resolución, un extracto de ésta en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor.

**6°. TÉNGASE PRESENTE** que, una vez realizadas las publicaciones mencionadas, el acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

**7°. TÉNGASE PRESENTE** que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye una infracción a la Ley N° 19.496.

**8°. TÉNGASE PRESENTE** que, el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste o su falta de aprobación.

## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**9°. TÉNGASE PRESENTE** que, los consumidores afectados que no estén conformes con el acuerdo contenido en la presente resolución, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o, ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace, sin perjuicio de lo prevenido en el numeral XI de la presente resolución.

**10°. TÉNGASE PRESENTE** que la impugnación de la presente resolución se encuentra regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

**11°. NOTIFÍQUESE** la presente resolución por correo electrónico al proveedor ESSAL, adjuntándoles copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**



*Fabiola Schencke Aedo*

**FABIOLA SCHENCKE AEDO  
SUBDIRECTORA (S)**

**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**