



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

### **RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR AGUAS PATAGONIA DE AYSÉN S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 31**

**SANTIAGO 19 DE ENERO 2021**

**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; Resolución Exenta RA N° 405/278/2020 y N° 405/341/2020 de SERNAC; la Resolución Exenta N° 467 de 24 de junio de 2020 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que indica; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

#### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, conforme dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante, 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° 467, de fecha 24 de junio 2020, publicada en el Diario Oficial el día 30 de junio de 2020, 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 PVC, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos del SERNAC.

**3°.** Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54, letra H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye, la facultad de iniciar Procedimientos Voluntarios Colectivos para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Consumidores, los que 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 Voluntarios Colectivos.

**5°.** Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero de la letra H del artículo 54 de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes por lo que es 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 de Protección al Consumidor y la Circular Interpretativa contenida en la Res. Exenta N° 432 de fecha 27 de junio del año 2019, y su modificación, publicada en nuestra web institucional, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 inciso 2° letra b) de la LPC.

**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 la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa aplicable al efecto.

**8°.** Que, este Servicio ha advertido, en relación al proveedor **AGUAS PATAGONIA DE AYSÉN S.A.**, Rol Unico Tributario **N° 99.501.280-4**, representado legalmente por **don FRANZ SCHEEL NAGEL**, ambos con domicilio en **Carlos Condell N° 22, Coyhaique, Región de Aysén**, que aquel, habría incurrido en irregularidades en la aplicación de lo previsto en el artículo 25 A de la Ley N° 19.496 ello, respecto de las interrupciones y/o suspensiones del servicio de agua potable, que se habrían verificado entre el 14 de marzo al 31 de diciembre del año 2019 en la región de Aysén. Dichas irregularidades, en el contexto de las interrupciones y/o suspensiones de servicio en el periodo indicado, dicen relación con la errada base de cálculo utilizada por la empresa, para la determinación de las indemnizaciones que resultaron procedentes aplicar las que operan por el solo ministerio de la ley y, con la falta de implementación adecuada y efectiva al tenor de lo dispuesto en el artículo 25 A del citado



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

cuerpo legal el que establece: *“En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta. Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento. En los demás casos, el cálculo indicado en el inciso anterior se hará de manera proporcional al tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.*

*La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización mínima legalmente tasada y se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3. Con todo, en la determinación de esto último se tomará en consideración lo obtenido por el consumidor por aplicación del presente artículo”.*

**9°.** Que, como antecedente para la dictación de la presente resolución de apertura, se ha considerado lo que, con fecha 24 de junio de 2020, mediante Resolución Exenta N°469, este Servicio ordenó a **AGUAS PATAGONIA DE AYSÉN S.A.**, esto es, dar cumplimiento al artículo 25 A de la Ley N° 19.496, respecto de las interrupciones y/o suspensiones no programadas e injustificadas en el suministro de agua potable ocurridas en la Región de Aysén, durante el mes de diciembre de 2019.

**10°.** Que, a la fecha del presente acto administrativo, no existe evidencia ante este Servicio Público que el proveedor, en la totalidad de las suspensiones y/o interrupciones ocurridas a desde el 14 de marzo y hasta el 31 de diciembre del año 2019, haya dado cumplimiento al artículo 25 A de la ley N° 19.496 de manera adecuada y, efectiva.

**11°.** Que, este Servicio ha dictado Circulares Interpretativas relacionadas con la materia que trata la presente Resolución de Inicio. De esta manera, se han establecido criterios en las Circulares Interpretativas dictadas al efecto, a saber, **“Circular Interpretativa sobre sentido del artículo 25 A y priorización de casos que comprometan el interés colectivo o difuso de los consumidores respecto de este precepto”**, contenida en la Resolución Exenta N° 547 dictada el 6 de agosto de 2019 la que dispone: *“El artículo 25 A establece que el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, debiendo realizar un descuento del siguiente estado de cuenta. Se considera que estas cualidades (directa y automática) se relaciona con la forma de cumplimiento de la norma: el servicio sólo debe verificar su cumplimiento y así ordenarlo.”*; *“Por eso, debido a que esta restitución es directa y automática, no requiere una declaración administrativa ni judicial para su establecimiento, operando por*



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

*el solo ministerio de la ley. Lo anterior, máxime si se considera que el monto de la referida reparación está legalmente tasado.”; “Finalmente el sentido de la expresión “automática” significa que, la restitución es inmediata, en el sentido del inciso primero del artículo 25 A, es decir, el descuento debe hacerse efectivo en el siguiente estado de cuenta del consumidor afectado”. Que, a mayor abundamiento, la citada Circular Interpretativa N° 547 en lo referido a la base de cálculo de la indemnización señalaba: “Atendido el tenor literal del artículo 25 A, que prescribe la indemnización conforme al “valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior”, el cálculo de la restitución directa y automática debe tomar como monto de referencia el valor total del estado de cuenta anterior al período en que se produjo la suspensión, paralización o no prestación del servicio.”; “Lo señalado precedentemente, considera que la suma total que el proveedor cobra por los servicios entregados regularmente, incluye cargos fijos, variables, prestaciones y todo otro importe asociado a la prestación de los servicios que el proveedor haya facturado en el estado de cuenta anterior.”; “De esta manera, al proveedor no le será lícito realizar sustracciones, restas o deducciones del valor total y final del estado de cuenta anterior, con el fin de reducir la base de cálculo del monto a restituir.”; “Conforme lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 25 A, si la interrupción se extiende por 4 horas continuas o más, dentro de un período de 24 horas contadas a partir del inicio del evento, se configura un día sin suministro, para efectos de aplicar la fórmula de cálculo establecida en el inciso primero del artículo.”; “En los demás casos, la fórmula de cálculo referida se hará en proporción al tiempo que efectivamente se hubiere suspendido el servicio y que no configuren el día sin suministro previsto en la norma.”; “De esta forma, quedan comprendidos los casos en que la interrupción se extienda por un lapso inferior a 4 horas o, aquellos que se prolonguen de forma discontinua o intermitente dentro del período de 24 horas a partir del evento” y, la **“Circular Interpretativa sobre aplicación económica del artículo 25 A de la Ley 19.496”** de fecha 11 de septiembre de 2020, contenida en la Resolución Exenta N° 637, la que se encuentra actualmente vigente.*

**12°.** Que, los hechos que dan origen al presente procedimiento, son aquellos que se encuentran descritos en los considerandos precedentes y, configuran una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, en particular del artículo 25 A de la Ley N° 19.496 y demás normativa aplicable que dice relación con la protección de los derechos de los consumidores.

**13°.** 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 la empresa sanitaria **AGUAS PATAGONIA DE AYSÉN S.A.**, 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.

**14°.** Que, conforme a lo expuesto precedentemente, este procedimiento de carácter voluntario tiene por finalidad, que la empresa **AGUAS PATAGONIA DE AYSÉN S.A.** dé cumplimiento efectivo y adecuado a lo previsto en el artículo 25 A de la Ley N° 19.496 sin perjuicio, del derecho contenido en la letra e) del inciso primero



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

del artículo 3 del cuerpo legal, que queda a salvo. Así, el objetivo del procedimiento es la obtención de una solución expedita, completa y transparente basándose para ello, en elementos de carácter objetivo y, en armonía, con los aspectos mínimos que mandata el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, considerando el compromiso de adopción de medidas de cese de la conducta, por parte de la empresa.

**15°.** Que, todo lo descrito y anotado es sin perjuicio de otras irregularidades y/o incumplimientos que este Servicio advierta distintas de las descritas en la presente resolución, quedando a salvo todas las atribuciones y facultades del Servicio, respecto de ello.

### RESUELVO:

**1°.** **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los consumidores, con el proveedor, **AGUAS PATAGONIA DE AYSÉN S.A.**, Rol Único Tributario N° 99.501.280-4, representado legalmente por don **FRANZ SCHEEL NAGEL**, ambos con domicilio en Carlos Condell N° 22 , Coyhaique, Región de Aysén, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para la problemática de consumo que ha dado cuenta el presente acto administrativo de acuerdo a lo previsto en los considerandos contenidos en la presente Resolución y especialmente los N°s 8°, 9° , 10°, 14°, incorporando la adopción de medidas de cese de la conducta, por parte de la empresa.

**2°.** **TÉNGASE PRESENTE** que, la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

**3°.** **DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

**4°.** **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, asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico que, para todo efecto será el medio de comunicación oficial, entre el Proveedor y este Servicio, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados. El mencionado plazo podrá prorrogarse por igual término, por una sola vez, si se solicita fundadamente antes de su vencimiento.

**5°.** **NOTIFÍQUESE** la presente resolución al proveedor **AGUAS PATAGONIA DE AYSÉN S.A.**, Rol Único Tributario N° **99.501.280-4**, representado legalmente por don **FRANZ SCHEEL NAGEL**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, considerando para estos efectos, a esta fecha, un correo electrónico vigente que el



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

proveedor haya aportado al SERNAC, sin perjuicio de otras direcciones de correos electrónicos que pudiese haber informado, las que subsisten para los fines que sean del caso, entendiéndose practicada la notificación al día hábil siguiente del despacho del correo por parte del Servicio, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

### **ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

Fabiola  
Denisse  
Schencke Aedo



Firmado digitalmente  
por Fabiola Denisse  
Schencke Aedo  
Fecha: 2021.01.19  
15:56:10 -03'00'

**FABIOLA SCHENCKE AEDO**  
**SUBDIRECTORA (S)**  
**SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

LSC/CNA

Distribución: Destinatario (por correo electrónico) – Gabinete – SD PVC - Oficina de Partes.