

**DISPONE EL TÉRMINO FRACASADO DEL  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO  
ENTRE EL PROVEEDOR AGUAS PATAGONIA DE  
AYSÉN S.A. Y EL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR, APERTURADO CONFORME A  
RESOLUCIÓN EXENTA N° 31/2021.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 343**

**SANTIAGO, 26 DE ABRIL 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; el Decreto N° 56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que contiene 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; 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° 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, el objetivo del Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante, indistintamente, Procedimiento Voluntario Colectivo o PVC) es, la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso.

**2°.** Que, los PVC se rigen por distintos principios, a saber, indemnidad del consumidor, economía procesal, publicidad, integridad y el debido proceso.

**3°.** Que, con fecha **19 de enero de 2021**, este Servicio dictó la **Resolución Exenta N° 31**, en virtud de la cual, se dispuso la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo con la empresa **AGUAS PATAGONIA DE AYSÉN S.A.**, (en adelante, indistintamente, el proveedor) con la finalidad de solucionar, por intermedio de aquel, las irregularidades advertidas respecto de la aplicación de lo previsto en el artículo 25 A de la Ley N° 19.496 ello, con ocasión de las interrupciones y/o suspensiones del servicio de agua potable que se habrían verificado entre el **14 de marzo y el 31 de diciembre del año 2019 en la región de Aysén.**

**4°.** Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, el proveedor con **fecha 4 de febrero de 2021**, manifestó por escrito su voluntad de participar en el procedimiento.

**5°.** Que, con fecha **15 de febrero de 2021**, **SERNAC y AGUAS PATAGONIA DE AYSÉN S.A.**, 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 habiendo acreditado tener facultades suficientes para transigir.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

**6°.** Que, en virtud del artículo 54 M inciso 1° de la Ley N° 19.496, con fecha **18 de febrero de 2021** y considerando la finalidad del Procedimiento Voluntario Colectivo, su materia y características expuestas en el considerando tercero anterior, esta Subdirección requirió al proveedor **AGUAS PATAGONIA DE AYSÉN S.A.**, diversos antecedentes en orden a determinar, entre otros, el universo de consumidores afectados y el monto de las compensaciones procedentes. Con fechas **25 de febrero y 11 de marzo** del presente año, el proveedor solicitó la ampliación del plazo otorgado para dar respuesta al requerimiento de información formulado, lo que fue concedido por este Servicio. De esa manera, el proveedor dio respuesta al citado requerimiento de información dentro del plazo prorrogado.

**7°.** Que, con fecha **20 de abril de 2021**, tuvo lugar la última audiencia realizada en el marco del presente procedimiento, instancia en la cual, la empresa formuló su propuesta económica de solución, la que, a juicio de este Servicio, resultó ser insatisfactoria a la luz de una adecuada protección de los derechos de los consumidores, toda vez que no contempló la aplicación del artículo 25 A de la Ley N°19.496 conforme a los criterios que se describen en la Circular Interpretativa **N° 637 del 11 de marzo de 2020**, actualmente vigente, y que vino a robustecer el criterio de este Servicio ya plasmado en la Circular Interpretativa previa de fecha 6 de agosto de 2019, y cuyos lineamientos esta repartición pública debe tener en consideración en la sustanciación de los procedimientos voluntarios colectivos referidos a la aplicación de la norma tantas veces ya citada. De esta manera, resulta ser que en el entendimiento de los aspectos y/o elementos esenciales relacionados con la base de cálculo de la indemnización y los periodos de tiempo de las interrupciones susceptibles de compensación, a la luz del artículo 25 A de la Ley N°19.496, existen diferencias irreconciliables entre el administrado y el SERNAC.

**8°.** Que, los motivos anteriormente señalados se traducen, en definitiva, en el alejamiento de posiciones entre esta repartición y el proveedor **AGUAS PATAGONIA DE AYSÉN S.A.**, especialmente, en cuanto a que su propuesta de solución evidencia la falta acuerdo en la aplicación del artículo 25 A de la Ley N° 19.496 en relación con los estándares y criterios establecidos y a considerar por parte del SERNAC.

**9°.** Que, dentro del plazo de tramitación del presente procedimiento y sin perjuicio del esfuerzo y recursos desplegados por esta Agencia Pública, el administrado incumbente no formuló una propuesta satisfactoria que permitiera dar por comprendidos los elementos mínimos de un acuerdo en el aspecto compensatorio, en el sentido legal exigible y, en cumplimiento de los principios fundantes de los PVC y, los derechos de los cuales son los consumidores titulares.

**10°.** Que, es deber de la Administración velar por el empleo razonable de los recursos públicos en aras a privilegiar la sustanciación de procedimientos en que existan, a lo menos, indicios de éxito de los mismos y que, en definitiva, concluyan o existan expectativas en orden a concluir favorablemente en beneficio del universo de consumidores afectados, todo lo cual, no se evidencia en el presente procedimiento, lo que obliga a este Servicio a adoptar una decisión eficiente, desde el punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores y de esa manera, dar cumplimiento a la función pública encomendada.

**11°.** Que, el inciso final del artículo 54 J de la LDPC dispone: **"Si dentro del plazo original o prorrogado no hubiere acuerdo, se entenderá fracasado el procedimiento, circunstancia que será certificada por el Servicio en la resolución de término"**. Asimismo, el Decreto N° 56 que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

de interés colectivo o difuso de los consumidores, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero del 2021, establece en su artículo 16 N° 2 letra a) "**El procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores terminará por las siguientes causales:**

**2.- Término fracasado: Aquél que concluye en virtud de alguna de las siguientes circunstancias:**

**a) Por cumplimiento del plazo del procedimiento original o prorrogado, sin que exista acuerdo en los términos del artículo 54 J inciso final de la ley 19.496 (...)"**.

**12°.** Que, en consecuencia, en la especie, habiendo transcurrido el plazo original de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **AGUAS PATAGONIA DE AYSÉN S.A.** y, no habiéndose arribado a un acuerdo en el mismo, circunstancia que se certificará en lo resolutive de este acto administrativo, según lo previene el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, se resuelve lo siguiente.

### RESUELVO:

**1°.** **DECLÁRASE, TERMINADO FRACASADO**, el Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado por **Resolución Exenta N° 31 de fecha 19 de enero de 2021** con el proveedor **AGUAS PATAGONIA DE AYSÉN S.A.**, circunstancia que se certifica en este acto, conforme lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 54 J de la Ley N° 19.496.

**2°.** **TÉNGASE PRESENTE**, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

**3°.** **NOTIFÍQUESE**, la presente resolución al proveedor **AGUAS PATAGONIA DE AYSÉN S.A.**, representada legalmente por **Franz Scheel Nagel**, ambos domiciliados en **Carlos Condell N° 22, Coyhaique, Región de Aysén**, mediante carta certificada, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntándose copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**

**DANIELA AGURTO GEOFFROY  
SUBDIRECTORA  
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

DAG/FSA/CNA/LSC

Distribución: Destinatario (notificación por correo electrónico)- Gabinete – SDPVC - Subdirección de Estudios Económicos y Educación - Oficina de Partes.