

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO

RESOLUCIÓN QUE DISPONE EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL PROVEEDOR AGUAS ANDINAS 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 DFL 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 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; la Resolución Exenta N° 357 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC, que establece organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada centro de responsabilidad del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022; 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 Servicio Nacional del Consumidor, entre otros; la Resolución Exenta N° 1062 del 14 de diciembre de 2022 del SERNAC; el Decreto Supremo N° 91 del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que nombró a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, 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 07 de mayo de 2024, 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, **"Procedimiento Voluntario Colectivo"** o **"PVC"**), 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, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54 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, 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 Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.

5°- Que, de conformidad a lo establecido en el inciso 3° del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo 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, puede iniciarse de oficio por el SERNAC, a solicitud del proveedor o en virtud de una denuncia fundada de una asociación de consumidores, conforme lo dispone el inciso 2° del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, y lo rigen las normas contenidas en la misma la Ley que establece Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y el Reglamento del Procedimiento Voluntario Colectivo contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 (en adelante e indistintamente, "**Reglamento PVC**").

7°- Que, por su parte, 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 de la información y antecedentes sensibles o reservados que sean proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

8°- Que, al respecto, mediante presentación de fecha **27 de marzo de 2024**, el proveedor **AGUAS ANDINAS S.A.** (en



adelante e indistintamente, "proveedor"), **Rol Único Tributario N° 61.808.000-5**, representado legalmente por **Daniel Tugues Andres**, con domicilio en calle **Avenida Presidente Balmaceda N° 1398, piso 15, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, solicitó la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, con la finalidad, según lo expuesto en aquella, de "(...) *acogernos al mayor estándar de diligencia posible para adoptar eventuales medidas de compensaciones a nuestros consumidores (...)*".

Según da cuenta la citada presentación, dicha solicitud encontraría sustento, entre otros aspectos, en que **AGUAS ANDINAS S.A.** "(...) *ha sido requerida en diversas ocasiones de información y antecedentes, respecto de su operación, procesos y diversos eventos de suspensión del servicio de distribución de agua potable, el último de ellos, el Ord. 550 de 18.01.2024, particularmente, requiriendo información en relación con eventos de "suspensiones injustificadas", fórmulas empleadas, mecanismo de compensación, así como los montos compensados y sus conceptos*". Agrega, además, que "(...) *De la revisión de estos procesos efectuada recientemente por Aguas Andinas sobre los cuales han versado los requerimientos de información antes señalados, si bien se advierte que el SERNAC observa algunas diferencias, estas no son óbice para encontrar un entendimiento entre las partes en beneficio de nuestros clientes. En efecto, mi representada se encuentra dispuesta a proponer fórmulas de compensación y revisión de los cálculos efectuados que logren acoger los conceptos y criterios dispuestos en materia de compensaciones colectivas. (...)*".

9°- Que, a raíz de la presentación señalada en el considerando precedente, a través del **Oficio Ord. N° 3615** de fecha **29 de abril de 2024**, este Servicio requirió a **AGUAS ANDINAS S.A.** la entrega de información complementaria para una adecuada revisión, evaluación y pronunciamiento en relación a aquella, quien evacuó respuesta mediante presentación de fecha **27 de mayo de 2024**, donde se precisó, entre otros que, el periodo de análisis correspondería a los años 2022 y 2023.

10°- Que, analizados los antecedentes expuestos por el proveedor en las presentaciones indicadas en los considerandos precedentes, y como también, aquellos antecedentes recabados y tenidos en consideración por esta repartición pública en virtud de una investigación colectiva realizada por el área especializada del **SERNAC**, a juicio de este Servicio se advierten eventuales incumplimientos a la Ley N° 19.496 ocasionados con motivo de suspensiones, paralizaciones o no prestaciones injustificadas del servicio sanitario previamente contratado, ocurridas en el periodo que abarca desde el **1 de enero de 2022** hasta el **31 de diciembre de 2023** en la zona de concesión del proveedor, los que, sin que la siguiente enumeración deba considerarse de manera taxativa, guardaran relación con las siguientes materias: **a)** la suspensión de un servicio que reúne las condiciones de "servicio básico"; **b)** las indemnizaciones establecidas en la Ley N° 19.496, relacionadas con la suspensión, paralización o no prestación injustificada del servicio señalado; y **c)** la entrega de información veraz y oportuna respecto del tiempo de suspensión, paralización o no prestación del servicio.



11°- Que, los hechos citados y que corresponden a aquellos que se encuentran descritos en los **considerandos 8° y 10°** precedentes, a juicio de este Servicio, configuran, una eventual vulneración a los derechos de los consumidores, a lo menos, en lo prescrito en los artículos **3 inciso 1° letras b) y e), 12, 23, 25 y 25 A** de la **Ley N° 19.496** y demás normativa legal o reglamentaria que resulte pertinente.

12°- Que, en tal contexto y habida cuenta de las presentaciones del proveedor citadas en los considerandos precedentemente, y los antecedentes antes señalados, este Servicio Público ha considerado como vía idónea para solucionar la problemática de consumo que da cuenta la presente Resolución, el inicio de un Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **AGUAS ANDINAS 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.

13°- Que, por su parte, el presente procedimiento tendrá por propósito obtener las indemnizaciones y/o compensaciones que en derecho correspondan para los consumidores que hayan sido afectados por los hechos descritos en la presente Resolución, junto con la adopción de medidas de cese de la conducta, a fin evitar y prevenir la ocurrencia de estos hechos, todo esto, en armonía con las menciones mínimas que contempla el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 que debería contener un eventual Acuerdo, en el caso de prosperar la negociación.

14°- Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 7° del Reglamento PVC, a través de este acto administrativo, se insta al proveedor en referencia, en el evento de aceptar participar en el Procedimiento Voluntario Colectivo, a la entrega de una propuesta de solución que contemple, además de las medidas de cese de conductas, un modelo de cálculo de devoluciones, compensaciones y/o indemnizaciones, por cada uno de los consumidores afectados, habida cuenta de los hechos descritos en el **considerandos 8° y 10°**, principalmente, y sin perjuicio de la circunstancia de considerar en la formulación de una propuesta, los aspectos mandatados en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, y los principios formativos del procedimiento y de las normas protectoras de los derechos de los consumidores, especialmente la indemnidad del consumidor.

15°- Que, adicionalmente, y conforme a lo previsto en el artículo citado en el considerando anterior se requiere al proveedor **"informe acerca de la existencia de causas judiciales pendientes por los mismos hechos"**.

16°- Que, se deja expresa constancia que los reclamos de los consumidores que se encuentren relacionados con los hechos que comprende el procedimiento, que por este acto se apertura, no conforman únicamente, el universo de consumidores que deberá comprender el eventual Acuerdo. En consecuencia, se ha de considerar a dichos consumidores y a todos aquellos que correspondan, conforme a los grupos y subgrupos definidos en el



respectivo Acuerdo, con independencia de la circunstancia de haber o no formulado un reclamo. Por lo anterior, lo previsto, es sin perjuicio de la compensación específica que se estime aplicable, por concepto de "costo del reclamo".

17°- Que, en atención a todo lo señalado precedentemente,

RESUELVO:

1°. DÉSE INICIO, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección de los Intereses Colectivos o Difusos de los Consumidores, a solicitud del proveedor **AGUAS ANDINAS S.A., Rol Único Tributario N° 61.808.000-5**, representado legalmente por **Daniel Tugues Andres**, con domicilio en calle **Avenida Presidente Balmaceda N° 1398, piso 15, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, con la finalidad de obtener una solución expedita, completa y transparente para los consumidores, respecto de los hechos indicados en el cuerpo de esta Resolución, considerando adecuadas reparaciones, compensaciones o indemnizaciones como también, la adopción de medidas de cese de conducta, todo ello, conforme a lo prevenido en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2°. 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**, susceptibles de prórroga, conforme lo previene el artículo 54 K de la Ley 19.496. Asimismo, deberá señalar una dirección o casilla de correo electrónico para los efectos del artículo 54 R de la Ley N° 19.496, sin perjuicio de lo prevenido respecto de la notificación de la presente Resolución. Deberá además, precisar que no ha sido notificado de acciones colectivas conforme lo dispone el artículo 54 H de la Ley N° 19.496.

3°. TÉNGASE PRESENTE, que el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil de la notificación de la presente Resolución, el que sólo podrá ser prorrogado por una vez, hasta por tres meses, por Resolución debidamente fundada.

4°. TÉNGASE PRESENTE, que el artículo 4° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021 establece que: *"Todos los plazos de días establecidos en este reglamento son de días hábiles administrativos, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos"*. Y, respecto de los plazos de meses, señala: *"si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día del mes de término de plazo."*



Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente”.

5°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA, que de conformidad al artículo 54 H inciso quinto de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación a los proveedores de la Resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

6°. TÉNGASE PRESENTE, que la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen, deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir en esta clase de procedimientos administrativos. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496 y el artículo 11 inciso 2° del Reglamento precedentemente citado.

7°. DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA que, el **SERNAC** no ha ejercido acciones colectivas respecto de los mismos hechos materia de esta Resolución.

8°. NOTIFÍQUESE, la presente Resolución al proveedor, **AGUAS ANDINAS S.A., Rol Único Tributario N° 61.808.000-5**, representado legalmente por **Daniel Tugues Andres**, con domicilio en calle **Avenida Presidente Balmaceda N° 1398, piso 15, comuna de Santiago, Región Metropolitana**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 9° del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, esto es, por **carta certificada**, enviada al domicilio que sea de conocimiento del Servicio respecto del proveedor, entendiéndose practicada al tercer día hábil del despacho de correos, conforme lo previsto en la norma citada precedentemente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

CAROLINA NORAMBUENA ARIZÁBALOS
SUBDIRECTORA (S)
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

CNA/meo/ctu

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/4URGXO-810>