

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO ALCANZADO ENTRE EL SERNAC Y AGUAS ANDINAS S.A. EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO, CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, Rol N° V-124-2025 del 29° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia del 29 de julio de 2025, se aprobó el acuerdo alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor** (“SERNAC”) y **Aguas Andinas S.A.**, (“el Proveedor”) contenido en la **Resolución Exenta N° 355 de 28 de mayo de 2025** (en adelante el “**Acuerdo**”), en el marco del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores (“PVC”), aperturado por medio de la Resolución Exenta N° 545, del 6 de septiembre de 2024, del SERNAC; declarándose expresamente que el acuerdo cumple con los requisitos legales y, en consecuencia, produce efecto erga omnes. A continuación se presenta un extracto del contenido del acuerdo: **I. Cientes residenciales comprendidos en el presente Acuerdo.** El presente Acuerdo, (...), beneficiará a un universo total de **379.968** (trescientos setenta y nueve mil novecientos sesenta y ocho) clientes residenciales, en adelante e indistintamente, “**Consumidores**”, “**Cientes beneficiarios**” de **AGUAS ANDINAS S.A.**, (...), todos, pertenecientes a las comunas sobre las cuales, **AGUAS ANDINAS S.A.**, tiene la concesión del suministro de agua potable, y que se vieron afectados por las **interrupciones injustificadas** del referido servicio durante los años **2022 y 2023**. Adicionalmente, en el Acuerdo se contemplan los compromisos de **AGUAS ANDINAS S.A.** relacionados con las medidas de cese de conducta, las que se describen en el **acápito II** siguiente. Se hace presente que el **SERNAC** y **AGUAS ANDINAS S.A.** han revisado los planteamientos técnicos y jurídicos que se han expuesto a lo largo de este procedimiento, y expresan que, en los puntos en los que las respectivas calificaciones o interpretaciones han diferido, cada uno de ellos persevera en la propia, sin que el presente Acuerdo pueda entenderse como modificación en sus posiciones, calificaciones e interpretaciones. Teniendo ello presente, y con el propósito de alcanzar el presente Acuerdo, **SERNAC** y **AGUAS ANDINAS S.A.** declaran que, para la determinación del universo y monto de las indemnizaciones y compensaciones, se ha considerado como variable objetiva, los distintos tiempos de extensión de las interrupciones del servicio de agua potable ocurridas en los años **2022 y 2023**, y que afectaron al universo de clientes residenciales definidos precedentemente, incluyendo también, el análisis de diversos aspectos normativos, técnicos y metodológicos que resultaron pertinentes en presente caso, con el propósito lograr una solución de carácter colectiva y universal. De tal modo, el **SERNAC** ha definido dicha determinación en favor del universo de los clientes residenciales descritos en el presente acápito, conforme a tramos o tiempos de interrupción del servicio de agua potable según se detalla en el **acápito III** del presente instrumento, todo lo cual, ha sido debidamente informado y validado por **AGUAS ANDINAS S.A.**. En resguardo de los principios consagrados en el artículo 54 H y las exigencias dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo del que da cuenta la presente resolución, son los que a continuación se expresan: **II. Del cese de la conducta.** Para los efectos señalados de este acápito se hace presente que, respecto de la interrupción del suministro de agua potable que motivó el PVC, es un hecho notorio y público que el suministro de agua potable distribuido por **AGUAS ANDINAS S.A.**, a la fecha se encuentra plenamente restablecido. Adicionalmente, y en el mismo marco de lo tratado en este acápito, con la finalidad de encontrar mejoras para mitigar los futuros efectos asociados a las interrupciones del servicio, el Proveedor se compromete a implementar las siguientes medidas. A saber: **1.** Implementar un sistema de información y reportes para comunicar a los consumidores sobre cortes y la reposición del servicio. **2.** Implementar un modelo de gestión de reclamos y defensoría del cliente y, **3.** Diseñar e implementar un programa de cumplimiento correctivo para la aplicación del artículo 25 inciso final y 25 A de la Ley N° 19.496. Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápito serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápitos VII y VIII** del presente instrumento. Lo anterior, considerará, adicionalmente, la integración de los verificadores de cumplimiento relativos a las medidas que se implementarán de conformidad a lo establecido en este acápito. **III. De las indemnizaciones y compensaciones respectivas por cada uno de los clientes residenciales afectados.** **A. De los consumidores beneficiarios del Acuerdo.** El Acuerdo beneficiará a todos los **Cientes**

residenciales de AGUAS ANDINAS S.A. que se vieron afectados por las interrupciones injustificadas del servicio de agua potable ocurridas durante los años 2022 y 2023 todos, pertenecientes a las comunas sobre las cuales, AGUAS ANDINAS S.A., tiene la concesión del suministro de agua potable. Se hace presente que el universo de clientes residenciales beneficiados por el presente Acuerdo, y los montos asociados a las indemnizaciones y compensaciones, relativas al mismo, se han establecido en consideración a la duración de la interrupción del servicio de agua potable en las anualidades señaladas. **B. Montos de las compensaciones para los grupos de clientes beneficiarios del Acuerdo.** En atención a lo precedentemente expuesto, el Acuerdo considera, según los tiempos de duración de la interrupción del servicio de agua potable, en el periodo 2022 y 2023, los siguientes montos (Si un consumidor fue afectado por más de un corte del suministro de agua potable durante el periodo señalado, para efectos de la compensación que el Proveedor ofrece, se considera la sumatoria de la duración de los cortes, para así asignarle un tramo): (véase tabla contenida en la letra B. del acápite III). Así las cosas, el presente Acuerdo por este concepto beneficia a un número total de 379.968 clientes residenciales, y considera un monto compensatorio de \$617.795.500 pesos (seiscientos diecisiete millones setecientos noventa y cinco mil quinientos pesos). Sin perjuicio de lo anterior, AGUAS ANDINAS S.A. declara haber pagado a los clientes residenciales, indemnizaciones por concepto de interrupciones injustificadas del servicio de agua potable ocurridas en la anualidad 2022 y 2023, por un monto total en pesos de \$893.606.818 (ochocientos noventa y tres millones seiscientos seis mil ochocientos dieciocho pesos). El pago del referido monto será debidamente acreditado a través del Informe final de auditoría externa que será puesto a disposición de SERNAC en conformidad al acápite VIII del presente Acuerdo. En este contexto, se hace presente que los montos establecidos en el presente Acuerdo, por un total de \$617.795.500 (seiscientos diecisiete millones setecientos noventa y cinco mil quinientos pesos), son adicionales y complementarios a los pagos antes señalados. **C. Costo del reclamo.** AGUAS ANDINAS S.A., compensará por este concepto a cada cliente residencial que hubiere reclamado ante el SERNAC, con ocasión de los hechos descritos en el acápite I del presente Acuerdo, entre el 1º de enero de 2022 y el día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor (7 de mayo de 2025), trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496 (En caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo, se compensará sólo por un reclamo, considerando para tales efectos, el canal correspondiente al monto más alto), y que se encuentre incluido en los grupos que describen en la letra A de este acápite. Se deja constancia que las indemnizaciones descritas en la letra B son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo descrita en la letra C, ambas del presente acápite, y se pagarán conjuntamente, si fueren procedentes. El monto que corresponderá a los clientes residenciales por concepto de costo de reclamo, dependerá del canal por medio del cual éste, se realizó ante el SERNAC. A saber: - 0,17 UTM: para reclamos realizados por canal presencial. - 0,021 UTM: para reclamos realizados por canal línea telefónica o canal Call Center. - 0,015 UTM: para reclamos realizados por canal Web. Para los efectos del cálculo de la Unidad Tributaria Mensual o (UTM) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. Así las cosas, el presente Acuerdo beneficiará por este concepto, a un total de 183 (ciento ochenta y tres) consumidores que reclamaron ante SERNAC. Por este concepto, se considera un monto de compensaciones total ascendente a la suma de \$343.240 pesos (valor UTM a mayo de 2025) (trescientos cuarenta y tres mil doscientos cuarenta pesos), montos que serán abonados o pagados, según corresponda, por medio de los mecanismos y plazos señalados en los acápites V letra C y VII, respectivamente, ambos del presente instrumento. Se deja constancia, que el universo y monto indicado en este acápite, será verificado a través del informe de auditoría externa que trata el acápite VIII del presente Acuerdo. En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC, beneficia a un universo total de 379.968 (trescientos setenta y nueve mil novecientos sesenta y ocho) Clientes residenciales, y considera un monto en pesos de \$618.138.740 (seiscientos dieciocho millones ciento treinta y ocho mil setecientos cuarenta pesos). Se hace presente que todos los montos relativos a indemnizaciones y compensaciones, así como el universo de consumidores mencionados en el presente instrumento, han sido determinados conforme a la información suministrada por AGUAS ANDINAS S.A. durante el desarrollo del PVC en referencia. En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales compensatorios e indemnizatorios,

por cada uno de los grupos de consumidores beneficiados con el presente Acuerdo, serán determinados y verificados por el informe de auditoría externa descrito en los **acápites VII y VIII** de este instrumento. **IV. La solución es proporcional a los efectos causados, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.** Es posible sostener fundadamente que, considerando la materia tratada en el PVC en referencia, las medidas de cese de conducta descritas en el **acápite II** del presente instrumento, el monto de las indemnizaciones y compensaciones (...), el mecanismo dispuesto para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades que comprende el Acuerdo en referencia, resultan ser proporcionales y adecuadas para el logro de los objetivos propuestos por aquel. A mayor abundamiento, es posible sostener que los términos del Acuerdo contenidos en el presente instrumento cumplen, en la especie, con los principios establecidos en el inciso primero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496. (...) En consecuencia, la solución que consta en el presente instrumento se encuentra basada en elementos objetivos, por cuanto, en su determinación, se cumplen con estándares jurídicos, técnicos y metodológicos para esta sede administrativa. Se deja constancia que, durante la tramitación de este PVC, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 (...), la propuesta de **AGUAS ANDINAS S.A.** fue objeto de la consulta (La consulta pública fue realizada entre los días 8 y 14 de mayo de 2025, ambos días inclusive) contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias, fueron recepcionadas y procesadas por el SERNAC (...). Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden única y exclusivamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del mismo. **V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual AGUAS ANDINAS S.A. efectuará las compensaciones o indemnizaciones a los clientes residenciales afectados.** **A. Del proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo:** el Proveedor, implementará un proceso de información que estará dirigido a los Clientes residenciales definidos en conformidad a lo señalado en los **acápites I y III** del presente instrumento. En el marco del referido proceso de información el Proveedor se compromete las siguientes actividades: **1. Comunicación general.** **AGUAS ANDINAS S.A.**, informará a los consumidores beneficiados por el Acuerdo, el contenido y alcance de la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, a través de avisos publicados en: **a)** la página web del Proveedor. <https://m.aguasandinas.cl/>; **b)** redes sociales de **AGUAS ANDINAS S.A.** (X y Facebook) y, módulos de atención al cliente de **AGUAS ANDINAS S.A.** el Proveedor, se compromete a asegurar la efectiva visibilidad de las publicaciones que trata el presente numeral. **2. Comunicación por correo electrónico y/o SMS.** **AGUAS ANDINAS S.A.**, en aquellos casos en que tenga registrado en sus sistemas un número telefónico móvil y/o una dirección email de los Clientes residenciales beneficiarios por el Acuerdo, previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el mismo, enviará a cada Cliente residencial beneficiado, un SMS y/o correo electrónico informativo, explicando el contenido y alcance de la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación. Dicho correo electrónico será despachado por correo privado, con seguimiento y/o trazabilidad. **3. Comunicación a través del estado de cuenta o boleta de consumo/servicio.** El Proveedor, informará a los consumidores beneficiados por el Acuerdo, el monto al que tendrán derecho a percibir con ocasión de lo señalado en el **acápite III** del presente instrumento, a través de los respectivos **estados de cuenta o boleta de consumo/servicio** que les envíe. El texto o glosa se determinará previamente y en conjunto con el **SERNAC** y según la factibilidad técnica que permitan las boletas de consumo, según las instrucciones que haya impartido o pueda impartir la Superintendencia de Servicios Sanitarios en relación con el contenido de las boletas de consumo. **4. Comunicación para informar de la emisión de vale vistas.** En aquellos casos en que el Proveedor, no haya podido materializar el pago de las indemnizaciones y/o compensaciones descritas en las **letras B y C del acápite III** del presente instrumento ello, conforme al mecanismo descrito en la **letra C** siguiente de este acápite, el proveedor enviará una nueva comunicación a los respectivos consumidores beneficiarios del Acuerdo, por correo electrónico, mensajería de texto o carta certificada todo, a la dirección del consumidor que tenga registrada el Proveedor en sus bases de datos, con la finalidad de informarles a aquellos, sobre la emisión de un vale vista nominativo en favor del respectivo consumidor, la fecha disponible para su cobro como asimismo, el nombre de la Institución bancaria en la cual se podrá materializar el cobro. En todo caso, se privilegiará el correo electrónico. **B. De las comunicaciones y**

publicidad del presente Acuerdo. Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidas en la **letra A de este acápite**, serán enviadas al **SERNAC**, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del **SERNAC**. (...) **C. Mecanismos de pago.** La implementación y pago de todas las indemnizaciones y compensaciones comprometidas en las **letras B y C del acápite III** del presente instrumento, se realizará mediante **abonos automáticos y directos en los respectivos estados de cuentas mensuales** de los clientes residenciales beneficiados por el Acuerdo, para su posterior y total consumo, sin límite de tiempo. Dicho mecanismo de implementación no supone costos ni cargos adicionales para los beneficiados por el Acuerdo. Para todos los demás casos en que **no sea posible el abono en los estados de cuenta del consumidor**, el proveedor, gestionará a su cargo y costa con una institución financiera, la emisión de vale vista a su favor lo que le será informado por el proveedor, conforme a lo señalado en **letra A.4 de este acápite**. En lo relativo a los vale vista, se estará a lo dispuesto en las normas de las acreencias bancarias establecidas en el artículo 156 de la Ley General de Bancos y en la Recopilación actualizada de normas de la Comisión para el Mercado Financiero “RAN” Capítulo 2-06 “Vales a la vista” y Capítulo 2-13 “Caducidad de depósitos o de cualquiera otra acreencia en favor de terceros”. (...). El plazo para la realización de las actividades contenidas en este acápite se hará conforme a lo señalado en el **acápite VII** de este instrumento y, la verificación de las mismas, serán contenidas en el informe de auditoría externa que tratan los **acápites VII y VIII** de este instrumento. **VI. Cómputo de los plazos del Acuerdo.** Los plazos señalados en el presente instrumento para la implementación del Acuerdo serán de **días corridos o de meses**, en su caso, y comenzarán a computarse, **transcurridos 30 días corridos**, contados desde la última publicación del extracto de la resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley N° 19.496, ya sea en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional. (...). **VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con el procedimiento propiamente tal.** 1. **Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo:** (véase tabla contenida en el numeral 1° del acápite VII). 2. **Base de reclamos.** La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá al Proveedor la base de reclamos para los efectos de aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo a los clientes residenciales beneficiados por aquella, desde el hito descrito en el **acápite VI**. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que a su respecto, también podrá realizar el proveedor al **SERNAC**, para efectos de la implementación del pago de la referida compensación. 3. **Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo:** (véase tabla contenida en el numeral 3° del acápite VII). 4. **Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:** (véase tabla contenida en el numeral 4° del acápite VII). 5. **Actividades y plazos relacionados con la implementación, presentación, acreditación, verificación y evaluación del Plan de Cumplimiento Correctivo:** (véase tabla contenida en el numeral 5° del acápite VII). **VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo.** **A. Informes de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo:** Los informes de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo se realizarán a costa del proveedor, a través de una empresa **auditora externa** seleccionada por aquel, entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero. Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el **acápite VII** del presente Acuerdo. Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indica, el proveedor deberá coordinar **previa y oportunamente** con el Departamento de Investigación Económica del **SERNAC** y la empresa auditora, los términos específicos que deben contemplar los respectivos informes. **A.1. Informe de Auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo.** (véase su contenido en la letra A.1. del acápite VIII); **A.2. Informes parciales del Remanente del Acuerdo.** (véase su contenido en la letra A.2. del acápite VIII); **A.3. Informe final del Remanente del Acuerdo.** (véase su contenido en la letra A.3. del acápite VIII); **B. Acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496:** En relación a lo tratado en este literal, el proveedor deberá remitir al **SERNAC**, en el plazo dispuesto en el **acápite VII numeral 4.** del presente Acuerdo, el comprobante que de cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley 19.496. Dicho plazo, se computará desde que el **SERNAC**

envíe, a través de correo electrónico, la información que da cuenta de la revisión, sin observaciones, respecto del Informe final de remanente y comunique al proveedor, los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos. **IX. Alcance legal de la responsabilidad:** Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por AGUAS ANDINAS S.A. “no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción”. **XVII. De la Presentación del Plan de Cumplimiento.** **1. Alcance del Plan de Cumplimiento Correctivo.** El plan de cumplimiento correctivo deberá comprender todos los procesos y subprocesos, modelos de negocio, y actividad(es) del proveedor, que se encuentren relacionados/as con los hechos que motivaron el inicio del PVC en referencia, y que se encuentran descritos en su respectiva Resolución. **2. Elementos de Plan de Cumplimiento Correctivo.** **3.** El referido plan de cumplimiento correctivo deberá contener como mínimo, los elementos contenidos en los siguientes cuerpos legales y administrativos: - Artículo 54 P inciso 3° de la Ley N°19.496. - Artículo 19 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 del 5 de febrero de 2021. - Resolución Exenta N°689 del 10 de septiembre de 2021 que “Aprueba Circular Interpretativa sobre el Alcance, Contenido, Procedimiento de Aprobación y Presentación de los Planes de Cumplimiento de los Artículos 24 inciso cuarto, letra c) y 54 P de la Ley N°19.496”. Se precisa que la identificación de acciones y medidas correctivas o preventivas, se entenderán como medidas, acciones y/o actividades propias del plan de cumplimiento correctivo cuya planificación, desarrollo e implementación, deberán tener el objetivo de evitar que, en el tiempo, las conductas evidenciadas vuelvan a ocurrir. **3. Acreditación, verificación y evaluación del Plan de Cumplimiento Correctivo.** Verificada la implementación del plan de cumplimiento correctivo, el proceso para la presentación del mismo se sustanciará conforme a lo establecido en la citada Circular Interpretativa N°689 del 10 de septiembre de 2021. **4. Plazo de implementación y presentación.** Las actividades y plazos relacionados con la implementación y presentación conforme del Plan de Cumplimiento Correctivo, su acreditación, verificación y evaluación del mismo, se realizará dentro del plazo establecido en el **acápito VII numeral 5.** del presente Acuerdo. El plazo para la presentación del plan de cumplimiento correctivo podrá ser prorrogado - a solicitud del proveedor - por una sola vez **hasta por doce (12) meses adicionales (...).** **5. Procedimiento de presentación.** La tramitación de la presentación del plan de cumplimiento correctivo estará regida por lo señalado a su respecto en la Resolución Exenta N°689 del 10 de septiembre de 2021. El oficial de cumplimiento designado por el proveedor, si lo estimare necesario, podrá requerir del área de Coordinación de Cumplimiento del SERNAC, guía y/o lineamientos de carácter general para el diseño, planificación e implementación del respectivo plan de cumplimiento correctivo, sea mediante medios escritos o la realización de reuniones presenciales o virtuales. (...). Será de responsabilidad de la Entidad Certificadora Idónea, acreditar y verificar el plan de cumplimiento correctivo en la etapa de certificación. **6. Carácter de Plan de Cumplimiento Correctivo.** El plan de cumplimiento que da cuenta el presente Acuerdo se ajusta a lo indicado en el inciso 3° del Artículo 54 P de la Ley 19.496, el cual no configura en su contenido, la circunstancia de atenuante referida en el artículo 24 inciso 4 literal c) de la misma ley. (...) **Para todos los efectos legales, téngase presente las demás disposiciones contenidas en el acuerdo.** Para acceder a una copia íntegra de la Resolución Exenta que contiene los términos del acuerdo, visite el siguiente enlace web: https://www.sernac.cl/portal/609/articles-81983_archivo_08.pdf. Se realiza esta publicación en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Lo que se notifica a los eventuales consumidores beneficiados y demás interesados. El Secretario.



037631236212

