

## **RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**TALCA,**

**DECRETA RESERVA DE INFORMACIÓN QUE SE INDICA, CONFORME AL ARTÍCULO 54 O DE LA LEY N° 19.496 EN RELACIÓN A LOS ANTECEDENTES PROPORCIONADOS POR EL PROVEEDOR NUEVOSUR S.A. EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO APERTURADO POR RESOLUCIÓN EXENTA N° 10 DEL 06 DE SEPTIEMBRE DE 2024.**

**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 aprueba 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 en los Directores Regionales; la resolución exenta RA N° **405/1/2025** que nombra a don **Andrés Salas Retamal** como Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor en la región del **Maule**; 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 de 2024**, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo del mismo año, se delegó a los **Directores Regionales del SERNAC**, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones que decreten o rechacen, total o parcialmente, la reserva de los antecedentes proporcionados



por el proveedor en el marco de un Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante e indistintamente, "PVC" o "**Procedimiento Voluntario Colectivo**") de alcance regional, de acuerdo con lo establecido en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y el Decreto N° 56, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 5 de febrero de 2021, que aprueba el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores (en adelante e indistintamente, "**Reglamento 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.

**3°.** Que, mediante **Resolución Exenta N° 10 de fecha 06 de septiembre de 2024**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo, con **NUEVOSUR S.A.**, atendiendo a las razones que en dicho acto administrativo se detallaron y cuya aceptación en participar fue otorgada oportunamente por el citado proveedor.

**4°.** Que, de conformidad al artículo 54 M de la Ley N° 19.496, con fecha **09 de octubre de 2024**, esta Dirección Regional solicitó a **NUEVOSUR S.A.**, una serie de antecedentes necesarios para el cumplimiento de los fines del presente procedimiento.

**5°.** Que, en respuesta al requerimiento precedentemente citado, mediante correo electrónico de fecha **23 de octubre de 2024**, **NUEVOSUR S.A.**, remitió a esta Dirección Regional **TRES** documentos, denominados "**2024 10 23 Nuevosur. Da respuesta a primer requerimiento de información V4.pdf**", "**Base enviada por Nuevosur vf.xlsx**" y "**Solicitud de datos de clientes Nuevosur.pdf**", sobre los cuales solicitó se decrete su reserva, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 M y 54 O de la Ley N° 19.496, esto es, por contener fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo del titular, señalando a su respecto, entre otras consideraciones, que la comunicación entregada "*contiene fórmulas, estrategias o secretos comerciales cuya revelación podría afectar el desenvolvimiento competitivo de Nuevosur, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley del Consumidor.*"; y respecto "*de las planillas Excel que se comparten*" se esgrimió que "*contiene fórmulas, estrategias o secretos comerciales cuya revelación podría afectar el desenvolvimiento competitivo de Nuevosur.*".

**6°.** Que, seguidamente, de conformidad al artículo 54 M de la Ley N° 19.496, con fecha **06 de noviembre de 2024**, esta Dirección Regional solicitó nuevamente a **NUEVOSUR S.A.**, una serie de antecedentes necesarios para el cumplimiento de los fines del presente procedimiento.

**7°.** Que, en respuesta al nuevo requerimiento precedentemente citado, mediante correo electrónico de fecha **13 de noviembre de 2024**, **NUEVOSUR S.A.**, remitió a esta Dirección Regional



**DOS** documentos, denominados "**2024 11 13 Nuevosur. Da respuesta a segundo requerimiento de información V4.pdf**", y "**Clientes....xlsx**" (el que consiste en una planilla con dos hojas de cálculo), sobre los cuales solicitó se decrete su reserva, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 M y 54 O de la Ley N° 19.496, esto es, por contener fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación puede afectar el desenvolvimiento competitivo del titular, señalando a su respecto, entre otras consideraciones, que la comunicación entregada *"contiene fórmulas, estrategias o secretos comerciales cuya revelación podría afectar el desenvolvimiento competitivo de Nuevosur, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley del Consumidor."*; y respecto *"de la planilla Excel que se comparte"* se esgrimió que *"contiene fórmulas, estrategias o secretos comerciales cuya revelación podría afectar el desenvolvimiento competitivo de Nuevosur."*, puesto que *"(i) contiene información referida a los volúmenes de venta de Nuevosur, particularmente, el consumo de agua potable de sus clientes; y, (ii) contiene datos personales de los clientes de nuevo sur, de conformidad con lo establecido en la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada."*

**8°.** Que, seguidamente, con fecha **26 de noviembre de 2024**, esta Dirección Regional solicitó a **NUEVOSUR S.A.**, la entrega de una propuesta de solución a fin de dar curso al presente procedimiento.

**9°.** Que, en respuesta a la solicitud de propuesta de solución precedentemente citada, mediante correo electrónico de fecha **09 de diciembre de 2024**, **NUEVOSUR S.A.** remitió a esta Dirección Regional la propuesta de solución, en un documento denominado "**2024 12 09 Nuevosur PVC Sernac. Propuesta de solución\_vf.pdf**", sobre el cual también solicitó se decrete su reserva, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley N° 19.496, señalando a su respecto lo siguiente: *"De conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 O de la Ley del Consumidor, solicitamos a vuestro Servicio decretar la confidencialidad de esta comunicación."*

**10°.** Que, seguidamente, con fecha **24 de enero de 2025**, esta Dirección Regional reiteró a **NUEVOSUR S.A.** la solicitud de recibir una propuesta de solución junto con la base de datos de clientes afectados actualizada.

**11°.** Que, en respuesta a la solicitud precedentemente citada, mediante correo electrónico de fecha **24 de enero de 2025**, **NUEVOSUR S.A.** remitió a esta Dirección Regional la propuesta actualizada de solución, en un documento denominado "**2025 01 24 Nuevosur PVC Sernac. 2 Propuesta de solución\_vf.pdf**", sobre el cual también solicitó lo siguiente: *"solicitamos a vuestro Servicio que esta comunicación sea mantenida en calidad de confidencial y reservada, en virtud de lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de la Ley N°20.285, sobre acceso a la información pública."*



**12°.** Que, a renglón seguido, con fecha **28 de enero de 2025, NUEVOSUR S.A.** envió, mediante correo electrónico, a esta Dirección Regional una planilla Excel con la base de datos de sus clientes actualizada, en un documento denominado "**Solicitud de datos clientes Nuevosur ampliado a diciembre 2024.xlsx**", sobre el cual también se solicitó lo siguiente: *"Solicitamos la confidencialidad de esta planilla Excel, ya que contiene fórmulas, estrategias o secretos comerciales cuya revelación podría afectar el desenvolvimiento competitivo de Nuevosur, puesto que (i) contiene información referida a los volúmenes de venta de Nuevosur, particularmente, el consumo de agua potable de sus clientes; y, (ii) contiene datos personales de los clientes de Nuevosur, de conformidad con lo establecido en la Ley N.19.628 sobre Protección de la Vida Privada."*

**13°.** Que, seguidamente, con fecha **03 de febrero de 2025**, esta Dirección Regional solicitó a **NUEVOSUR S.A.** una serie de antecedentes necesarios para el cumplimiento de los fines del presente procedimiento.

**14°.** Que, en respuesta a la solicitud precedentemente citada, mediante correo electrónico de fecha **05 de febrero de 2025, NUEVOSUR S.A.** remitió a esta Dirección Regional una planilla Excel con la base de datos de sus clientes actualizada, en un documento denominado "**Solicitud de datos clientes Nuevosur ampliado a diciembre 2024.xlsx**", sobre el cual también se solicitó lo siguiente: *"Solicitamos la confidencialidad de esta planilla Excel, ya que contiene fórmulas, estrategias o secretos comerciales cuya revelación podría afectar el desenvolvimiento competitivo de Nuevosur, puesto que (i) contiene información referida a los volúmenes de venta de Nuevosur, particularmente, el consumo de agua potable de sus clientes; y, (ii) contiene datos personales de los clientes de Nuevosur, de conformidad con lo establecido en la Ley N.19.628 sobre Protección de la Vida Privada."*

**15°.** Que, el inciso primero del artículo 54 O de la Ley N° 19.496, dispone que: *"A solicitud del proveedor, el Servicio decretará reserva de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, siempre que su revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular. (...)"*. Asimismo, el artículo 12 del Reglamento PVC, establece, en lo pertinente, que: *"El proveedor que solicite la reserva de información a que se refiere el artículo 54 O de la ley N° 19.496, deberá realizar una presentación fundada ante la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos, solicitando la reserva de aquellos antecedentes que contengan fórmulas, estrategias o secretos comerciales, cuya revelación pudiere afectar su desenvolvimiento competitivo (...)"*.

**16°.** Que, en consecuencia, para efectos de lo solicitado por el proveedor, se requiere que la solicitud de reserva formulada goce de la condición de ser "**fundada**", lo que en definitiva requiere advertir de la misma las razones y argumentos por los cuales se entiende que se dan los presupuestos establecidos en la norma legal y reglamentaria para su procedencia.



**17°.** Que, revisado el contenido particular de los antecedentes entregados por **NUEVOSUR S.A.** contenidos en los documentos individualizados en los **considerandos 5°, 7°, 9°, 11°, 12° y 14° precedentes**, y tal como se expondrá en lo resolutivo de la presente resolución, se concluye que bajo un análisis individual de cada documento, es posible evidenciar respecto de ellos que se cumpliría con la hipótesis legal de contener *"fórmulas, estrategias o secretos comerciales cuya revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular"*, y que por tanto, exigen a este Servicio Público, un tratamiento específico basado en el análisis de la naturaleza de la información aportada.

**18°.** Que, por su parte, de las presentaciones individualizadas en los **considerandos 5°, 7°, 9°, 11°, 12° y 14° precedentes**, se advierte que aquellas, contienen ciertos aspectos mínimos necesarios para avanzar a un eventual acuerdo en el marco del PVC en cuestión. En otras palabras, se trata de presentaciones que podrían ser susceptibles de ser o integrar una propuesta de solución del proveedor, la que, a su vez, y en su momento, sería objeto del trámite de consulta que previene el artículo 54 N de la Ley N° 19.496.

Con todo, y en relación con la solicitud planteada por el proveedor, se hace presente que, por su propia naturaleza, las propuestas de solución de las empresas en el marco de los PVC como así también, los insumos complementarios, están destinados a la publicidad. Lo anterior, emana de lo prevenido en el artículo 54 L y 54 N de la Ley N° 19.496, en cuanto consideran que, dentro del Procedimiento Voluntario Colectivo, por una parte, la solución ofrecida por el proveedor deberá publicarse, y por otra, que deben recogerse las observaciones y sugerencias de los consumidores potencialmente afectados y de las Asociaciones de Consumidores que participen. Además, en el caso de prosperar, todo ello se plasma en una resolución exenta, que tiene indubitablemente, el carácter de pública.

**19°.** Que, lo indicado en el considerando precedente, es sin perjuicio de tener presente que, respecto de aspectos relativos a la información, rigen además otros estatutos normativos, tales como la Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628, además del deber legal de reserva que pesa sobre los funcionarios públicos, todo lo cual, no se afecta por la falta de declaración de reserva del artículo 54 O de la Ley N° 19.496. A mayor abundamiento, el derecho de los administrados de solicitar la declaración de reserva no se agota ni se extingue en un primer ejercicio.

**20°.** Que, en razón de las consideraciones anteriormente expuestas,

#### **RESUELVO:**

**1°.** **SE DECRETA**, en conformidad al artículo 54 O de la Ley N° 19.496 y al artículo 12 del Reglamento que aprueba el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, la reserva de la información proporcionada por **NUEVOSUR S.A.**,



por contener fórmulas, estrategias y/o secretos comerciales cuya revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo del proveedor, únicamente de:

- Respecto de la respuesta al primer requerimiento de información, recibida por correo electrónico de NUEVOSUR S.A. el **23 de octubre de 2024** (individualizado en el considerando 5°):
  - (i) Del documento "2024 10 23 Nuevosur. Da respuesta a primer requerimiento de información V4.pdf", se reserva el hipervínculo señalado y contenido el primer párrafo de la página 2.
  - (ii) Del documento "Base enviada por Nuevosur vf.xlsx", se reserva la totalidad de la información.
  - (iii) Del documento "Solicitud de datos de clientes Nuevosur.pdf", se reserva la totalidad de la información.
- Respecto de la respuesta al segundo requerimiento de información, recibida por correo electrónico de NUEVOSUR S.A. el **13 de noviembre de 2024** (individualizado en el considerando 7°):
  - (i) Del documento "Cientes....xlsx": se reserva la totalidad de la información.
  - (ii) Del documento "2024 11 13 Nuevosur. Da respuesta a segundo requerimiento de información VF.pdf" se reserva la totalidad de la información.
- Respecto de la propuesta de solución recibida por correo electrónico el **09 de diciembre de 2024**, en el documento "2024 12 09 Nuevosur PVC Sernac. Propuesta de solución vf.pdf" (individualizado en el considerando 9°), se reserva la información contenida en el numeral 3, respecto de la subsección "1)" hasta la subsección "5)", inclusive, y los datos numéricos informados en el párrafo que comienza con la palabra "Considerando", en la página 4.
- Respecto de la propuesta de solución recibida por correo electrónico el **24 de enero de 2025**, en el documento "2025 01 24 Nuevosur PVC Sernac. 2 Propuesta de solución vf.pdf" (individualizado en el considerando 11°), se reserva la información contenida en los numerales 2, 4 a 19 y 21; los subtítulos del apartado denominado "II. Aplicación de criterios de afectación" (esto es, del subtítulo II.2.1. hasta el II.2.3., inclusive) y los datos numéricos informados en los numerales 3 y 20.
- Respecto de la base de datos de clientes actualizada recibida por correo electrónico el **28 de enero de 2025**, en el documento "Solicitud de datos clientes Nuevosur ampliado a diciembre 2024.xlsx" (individualizado en el considerando 12°), se reserva la totalidad de la información.
- Respecto de la base de datos de clientes actualizada recibida por correo electrónico el **05 de febrero de 2025**, en el documento "Solicitud de



datos clientes Nuevosur ampliado a diciembre 2024.xlsx" (individualizado en el considerando 14°), se reserva la totalidad de la información.

**2°. TÉNGASE PRESENTE** que, la reserva que se decreta a través del presente acto administrativo, alcanza única y exclusivamente a la información y/o antecedentes individualizados en el resuelvo precedente, lo cual, es sin perjuicio de cualquier otro antecedente o información que **NUEVOSUR S.A.**, haya entregado o entregue en el futuro a otras Subdirecciones del SERNAC y que, por tanto, no correspondan al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

**3°. TÉNGASE PRESENTE** que, la regla que rige en los Procedimientos Voluntarios Colectivos implica que las propuestas de solución final ofrecidas por los proveedores, estarán destinadas a la publicidad, así como también, que comparten el carácter de público, el eventual Acuerdo que se pueda arribar en el marco de los mismos, razón por la cual, dentro de otros, en la expresión del universo, montos y cifras para los efectos del artículo 54 L y 54 N de la Ley N° 19.496 y para lo referente al referido eventual Acuerdo, se cumplirá en todo caso, con la materialización de la citada regla o principio de publicidad.

**4°. TÉNGASE PRESENTE** que, la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.

**5°. NOTIFÍQUESE**, la presente Resolución Exenta por correo electrónico a **NUEVOSUR S.A.**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

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

**ANDRES SALAS RETAMAL  
DIRECTOR REGIONAL  
DIRECCIÓN REGIONAL DEL MAULE  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

### **ASR/ctu**

Distribución: (notificación por correo electrónico)

- Destinatario
- Dirección Nacional
- Dirección Regional del Maule.
- 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/QNBHUR-965>