

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO ALCANZADO ENTRE EL SERNAC Y NUEVOSUR 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-120-2025 del 1° Juzgado de Letras de Talca, por sentencia del 31 de julio de 2025, se aprobó el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) y Nuevosur S.A., contenido en la Resolución Exenta N° 7 fecha 16 de junio de 2025, dictada por el Director Regional de la Dirección Regional del Maule del SERNAC. El presente acuerdo fue alcanzado entre las partes en el marco del Procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, iniciado por medio de la Resolución Exenta N° 10 del 6 de septiembre de 2024, del SERNAC. De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, encontrándose aprobado por el tribunal competente el presente acuerdo tiene efecto erga omnes, por lo que a continuación, se presenta un extracto de su contenido: **I. Clientes residenciales comprendidos en el presente Acuerdo.** El presente Acuerdo, en adelante e indistintamente, “el Acuerdo”, beneficiará a un universo total de **103.515** (ciento tres mil quinientos quince) clientes residenciales, en adelante e indistintamente, “Consumidores”, “Clientes” y/o “Clientes residenciales” de Nuevosur S.A., en adelante e indistintamente, “el proveedor” o “Nuevosur” todos pertenecientes a las comunas sobre las cuales Nuevosur tiene la concesión del suministro de agua potable, y que se vieron afectados por las **interrupciones no programadas e injustificadas** del referido servicio ocurridas durante el **1 de enero de 2022** y el **12 de abril de 2024**. Adicionalmente, en el Acuerdo se contemplan los compromisos de Nuevosur relacionados con las medidas de cese de conducta las que se describen en el **acápito II** siguiente. Se hace presente que el SERNAC y Nuevosur 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; ni como un reconocimiento de responsabilidad por parte de Nuevosur. Teniendo ello presente, y con el propósito de alcanzar el presente Acuerdo, SERNAC y Nuevosur declaran que, para la determinación del universo y monto de las sumas de dinero que se entregará de conformidad con lo establecido en el **acápito III** del presente instrumento, se ha considerado como variable objetiva la suma de los tiempos de las interrupciones del servicio de agua potable ocurridas entre el **1 de enero de 2022** y el **12 de abril de 2024**, 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 el presente caso, con el propósito de 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 este acápito, conforme a tramos conformados por la suma de los tiempos de todas las interrupciones del servicio de agua potable producidas durante el periodo comprendido en este Acuerdo, según se detalla en el **acápito III** del presente instrumento, todo lo cual, ha sido debidamente informado y validado por Nuevosur. 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 en este acápito se hace presente que, respecto de la interrupción del suministro de agua potable que motivó el Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, en adelante “PVC”, es un hecho notorio y público que el suministro de agua potable distribuido por Nuevosur luego de las interrupciones que motivaron este PVC, fue plenamente restablecido. Adicionalmente, y en el mismo marco de lo tratado en este acápito, con la finalidad de mitigar los efectos asociados a eventuales interrupciones del servicio, Nuevosur se compromete a implementar las siguientes medidas de **mejora de la información que se entrega a los usuarios en caso de un evento no programado**: **1. Envío de SMS:** Mejorar la comunicación con los clientes afectados por cortes no programados, implementando una plataforma tecnológica que permita sistematizar el envío de SMS, de aquellos que se tengan teléfonos actualizados en nuestras bases de datos. **2. Información a Juntas de Vecinos:** Formalizar un protocolo de coordinación con Juntas de Vecinos para entregar información de cortes no programados y de esta manera contribuir a que la comunicación llegue efectivamente a los vecinos, tanto en lo referente a causas, tiempos de duración, así como a las medidas de mitigación mediante suministro alternativo. **3. Protocolos de atención:** Actualizar protocolos de atención a clientes para asegurar una entrega de información clara y entendible para los clientes, respecto de las causas de un corte no programado, duración, acciones de mitigación con suministro alternativo cuando fuera el caso, recomendaciones durante la emergencia. Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápito serán susceptibles del informe de verificación de

cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento y considerarán, eventualmente, la presentación al SERNAC de los respectivos medios de verificación. **III. De las indemnizaciones y compensaciones que recibirán cada uno de los Clientes residenciales afectados:** **A. De los consumidores beneficiarios del Acuerdo.** El Acuerdo beneficiará a todos los **Clientes residenciales** de NUEVOSUR que se vieron afectados por las **interrupciones no programadas e injustificadas** del servicio de agua potable ocurridas durante el **1 de enero de 2022** y el **12 de abril de 2024** todos **pertenecientes a las comunas sobre las cuales NUEVOSUR 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 que recibirán de conformidad con lo establecido en este **acápite III** se han establecido en consideración a la duración de la interrupción del servicio de agua potable en el periodo indicado. **B. Montos que recibirán los grupos de clientes beneficiarios del Acuerdo.** En atención a lo precedentemente expuesto, el Acuerdo considera los siguientes montos correspondientes a la suma de los tiempos de duración de la interrupción del servicio de agua potable, entre el **1 de enero de 2022** y el **12 de abril de 2024:**

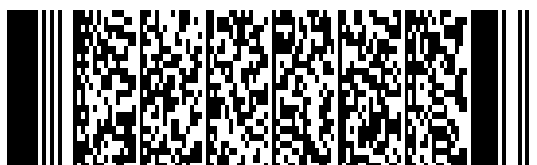
Tramo	N° Clientes	Monto por consumidor	Monto Total por tramo
Menor a 4 horas	56.075	\$ 600	\$33.645.000
Entre 4 y 24 horas	42.503	\$1.950	\$82.880.850
Entre 24 y 48 horas	4.937	\$4.000	\$19.748.000
Total	103.515		\$136.273.850

Así las cosas, por este concepto, el presente Acuerdo beneficia a un número total de **103.515 (ciento tres mil quinientos quince)** Clientes residenciales, y considera un monto de **\$136.273.850 pesos (ciento treinta y seis millones doscientos setenta y tres mil ochocientos cincuenta pesos)**. Estos montos son sin perjuicio de los montos que NUEVOSUR declara haber pagado a Clientes residenciales por concepto de interrupciones no programadas e injustificadas del servicio de agua potable, ocurridos en el periodo desde el 1 de enero de 2022 y el 12 de abril de 2024, por un monto total en pesos de **\$89.911.770 (ochenta y nueve millones novecientos once mil setecientos setenta 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. **C. Costo del reclamo.** NUEVOSUR compensará por este concepto a cada Cliente residencial beneficiario del Acuerdo en términos de la **letra A** de este acápite, que hubiere reclamado ante el **SERNAC** con ocasión de los hechos descritos en el **acápite I** del presente Acuerdo, entre el **1° de enero de 2022** y el **día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor** (El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al día 5 de junio 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). Se deja constancia que los montos que se pagarán conforme a lo descrito en la **letra B** son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo descrita en esta **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 (“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 **10 (diez)** consumidores que reclamaron ante **SERNAC**. Por este concepto, se considera un monto de compensaciones total ascendente a la suma de **\$11.143 pesos (once mil ciento cuarenta y tres pesos)** (Monto considera el valor de la UTM del mes de junio de 2025), 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 **103.515 (ciento tres mil quinientos quince)** Clientes residenciales, y considera un monto en pesos de **\$136.284.993 (ciento treinta y seis millones doscientos ochenta y cuatro mil novecientos noventa y tres pesos)**. Se hace presente que todos los montos que se pagarán, así como el

universo (cantidad) de consumidores mencionados en el presente instrumento, han sido determinados conforme a la información suministrada por NÚEVOSUR durante el desarrollo del PVC en referencia. En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales que se pagarán 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.** Para esta sede administrativa 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 que NÚEVOSUR pagará a título de indemnización y compensación se han estimado procedentes en favor de los consumidores, las cuales, por su parte, consideran la suma de los diversos tramos de tiempo afectos a las interrupciones del servicio de suministro de agua potable distribuida por NÚEVOSUR, 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. Así, la determinación de los montos que se pagarán, dispuestos particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconocen e integran elementos objetivos como también, para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se pagarán tales montos. 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 que establece: “Durante la tramitación del procedimiento las asociaciones de consumidores que participen y los consumidores potencialmente afectados podrán formular las observaciones que estimen pertinentes. Asimismo, cualquiera de ellos podrá de manera justificada, sugerir ajustes a la solución ofrecida por el proveedor, dentro de los cinco días posteriores a la publicación a que se refiere el artículo 54 L”. En efecto, la propuesta de NÚEVOSUR fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente (La consulta pública fue realizada entre los días 6 y 12 de junio de 2025), cuyas sugerencias fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. Igual tratamiento se realizó respecto de las observaciones que, durante la tramitación del PVC, formularon los consumidores potencialmente afectados. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final de los términos del presente Acuerdo. 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 de este. **V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual NÚEVOSUR efectuará las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los Clientes residenciales afectados.** **A. Del proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo.** NÚEVOSUR 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 NÚEVOSUR compromete las siguientes actividades: **1. Comunicación general.** NÚEVOSUR 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 de NÚEVOSUR www.nuevosur.cl; **b)** las redes sociales de NÚEVOSUR (X, Instagram y Facebook); y, **c)** los módulos de atención al cliente de las oficinas de NÚEVOSUR. NÚEVOSUR se compromete a asegurar la efectiva visibilidad de las publicaciones que trata el presente numeral. **2. Comunicación por correo electrónico.** NÚEVOSUR, en aquellos casos en que tenga registrado en sus sistemas una dirección email y/o correos electrónicos 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 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 de boleta de servicio.** NÚEVOSUR 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 la respectiva **boleta de servicio** que les envíe. La glosa se determinará previamente y en conjunto con el SERNAC según la factibilidad técnica que permitan las boletas, y de acuerdo con las instrucciones que haya impartido o pueda impartir la Superintendencia de Servicios Sanitarios en relación con el contenido de las boletas de consumo. **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**. Las comunicaciones no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento, y con lo que se ha definido en el mismo. **C. Mecanismos de pago.** La implementación y pago de los montos comprometidos en las **letras B y C del acápite III** del presente instrumento, se realizará mediante un abono automático y directo en la respectiva boleta 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. 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 estas, 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. En todo caso, si el día en que ha de principiar y/o terminar la implementación de las actividades comprometidas en el presente Acuerdo, recayera en un día inhábil administrativo, el día de inicio y/o término se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente. **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° acápite VII). 2. **Base de reclamos** La Dirección Regional del Maule del SERNAC remitirá a **NUEVOSUR** 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° acápite VII). 4. **Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo.** (véase tabla contenida en el numeral 4° 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. Lo anterior, sin perjuicio de los informes que deban ser elaborados y presentados **por el proveedor** al **SERNAC**, de conformidad con lo que a continuación se dispone. 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 el numeral A.1. del acápite VIII). **A.2. Informes parciales del Remanente del Acuerdo.** (véase su contenido en el numeral A.2. del acápite VIII). **A.3. Informe final del Remanente del Acuerdo** (véase su contenido en el numeral A.3. del acápite VIII). **B. Acreditación de cumplimiento en relación con el depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.** En relación con 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 dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496. **IX. Alcance legal de la responsabilidad.** Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por **NUEVOSUR** no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción. **XIII. De la reserva de acciones individuales.** Por su parte, y en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 5° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496, los consumidores beneficiados por el Acuerdo que no estén conformes con la solución alcanzada, para no quedar sujetos a ésta, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que aprobó el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace. **Para todos los efectos legales, téngase presente las demás disposiciones contenidas en el acuerdo**, las que pueden ser consultadas en el siguiente enlace web: https://www.sernac.cl/portal/609/articles-81984_archivo_01.pdf. Para más información acerca del Procedimiento Voluntario Colectivo sostenido entre el SERNAC y NUEVOSUR S.A., visite

el siguiente enlace web: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-81984.html>. 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.



036196236147

