



Juzgado : 2° Juzgado Civil de La Serena  
 Rol : C-3531-2011  
 Cuaderno : Principal  
 Procedimiento : Especial para la Defensa del Interés Colectivo o Difuso de la Ley 19.496.  
 Caratulado : Servicio Nacional del Consumidor con Aguas del Valle S.A.

EN LO PRINCIPAL: SOLICITA APROBACIÓN DE ACUERDO CONCILIATORIO;  
 OTROSÍ: ACOMPAÑA DOCUMENTO.

S. J. L. EN LO CIVIL DE LA SERENA (2°).

LORENA ARAYA TRONCOSO, Directora Regional y en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (en adelante, también "SERNAC") y DOMINGO TAPIA NAVARRO, en calidad de mandatario judicial y apoderado con poder suficiente de AGUAS DEL VALLE S.A., (en adelante, indistintamente la "Empresa" o el "Proveedor"), en autos Rol C-3531-2011, caratulados "SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON AGUAS DEL VALLE S.A.", por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante, también "LPC" o "Ley N° 19.496"), a SS. respetuosamente decimos:

Que en atención al estado procesal de la presente causa y, en virtud de lo dispuesto en los artículos 52 inciso 8 y siguientes, y 53 B de la Ley N°19.496, venimos en someter a vuestra aprobación el presente Acuerdo Conciliatorio, el que tiene por finalidad reparar a todos y cada uno de los consumidores afectados por los hechos descritos en la demanda de autos, según lo que a continuación se detalla.

Título I: Consideraciones Preliminares.

1. Objeto de la Acción deducida.

Aguas del Valle S.A. ha sido demandada por SERNAC por vulneración a las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, particularmente por haber interrumpido el servicio de agua potable en el sector alto de la comuna de Illapel el día 31 de diciembre de 2010 y los días 1, 7, 8, 21, 22 y 23 de enero de 2011.

^

Dicha conducta constituye, a juicio del SERNAC, transgresión a los artículos 3 letra d), 12, 23 y 25 de la LPC, según detalla en la demanda de autos.

## 2. Planteamientos y Defensas de la demandada.

Aguas del Valle S.A. ha discrepado de las apreciaciones e imputaciones que se le formulan en la demanda, a través de los respectivos escritos presentados en autos, estimando que no ha incumplido la LPC por cuanto los hechos que se le imputan no han sido resultado de una conducta negligente que le fuera imputable.

Subsidiariamente, la Empresa solicitó el rechazo de la demanda en cuanto a las multas solicitadas, toda vez que, una condena de esa naturaleza significaría una doble sanción, ya que ya ha sido sancionada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, por los mismos hechos.

## 3. Propuesta de Solución.

Sin que implique reconocimiento de responsabilidad, y con el solo ánimo de poner término al presente juicio, SERNAC y Aguas del Valle S.A., en beneficio de los consumidores afectados por los hechos descritos en el numeral 1 anterior, convienen en las indemnizaciones, reparaciones y allanamientos que se detallan en el título II de esta presentación.

## 4. Alcance del Acuerdo Conciliatorio.

Por expresa disposición del artículo 52 inciso 10 de la LPC, este Acuerdo Conciliatorio tendrá el valor de sentencia ejecutoriada para todos los efectos legales y procesales pertinentes, en especial, para los establecidos en el artículo 54 del mismo cuerpo legal. En mérito de lo expuesto, resultan aplicables también, lo dispuesto en los artículos 54 A, 54 B, 54 C, 54 D, 54 E, 54 F y 54 G de la LPC.

### Título II: Términos del presente Acuerdo Conciliatorio.

#### 1. Universo de consumidores afectados.

El presente Acuerdo Conciliatorio beneficiará a todos aquellos consumidores afectados por los hechos contenidos en la demanda, que a la sazón alcanza un total de 2.728 clientes, todos los cuales están domiciliados en el sector alto de la comuna de Illapel (en adelante, los "Clientes Afectados").



Trescebs  
Sclnt, sb  
N° 24/18

2. Reparación efectiva.

Aguas del Valle S.A. se obliga a pagar, por concepto de reparación efectiva de todos los daños que los consumidores afectados puedan haber sufrido, como consecuencia de los hechos que dieron origen a este juicio, la suma única y total de \$6.500.- ( seis mil quinientos pesos) para cada Cliente Afectado.

3. Comunicación y Forma de Pago.

La suma señalada en el número anterior se pagará a todos y cada uno de los Clientes Afectados mediante su debido descuento en la próxima facturación del respectivo cliente, lo que será precisa y expresamente indicado, en la respectiva cuenta de consumo. La próxima facturación se contará desde la fecha en que quede ejecutoriada la resolución que apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio.

Adicionalmente, la Empresa se obliga a adjuntar a dicho estado de cuenta, una carta en la que explicará el alcance del presente Acuerdo, y la forma en que éste, se hace efectivo, con expresa referencia a la naturaleza del descuento, incluido en el estado de cuenta.

4. Allanamiento.

En relación a las multas a beneficio fiscal, la demandada se allana, con el sólo fin de poner término al presente litigio y sin que importe reconocer responsabilidad o culpabilidad alguna, a la aplicación de una multa por un monto total de 25 UTM , conforme a las disposiciones de la LPC.

Aprobado por SS. el presente Acuerdo Conciliatorio, dicha multa será consignada por la demandada en arcas fiscales y dentro de los siguientes *10 días corridos* contados desde que quede ejecutoriada la resolución de aprobación del presente Acuerdo Conciliatorio.

5. Costas.

Se deja constancia que el Servicio Nacional del Consumidor no ha percibido ni costas personales ni procesales en la presente causa, ni tampoco con ocasión del presente Acuerdo Conciliatorio.

Asimismo, las partes acuerdan que cada una de ellas pagará sus propias costas. *r*

## 6. Reserva de Derechos.

La presente propuesta de Acuerdo Conciliatorio beneficia a todos los consumidores afectados por los hechos descritos en la demanda de autos, dejando a salvo y sin limitación alguna, el legítimo derecho al ejercicio de las acciones, excepciones y/o derechos contemplados en los artículos 51 N° 6, 53, 54, 54 B, 54 C, 54 D, 54 E, 54 F y 54 G de la LPC. Para lo anterior, es necesario que SS. apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio, conforme lo dispone el artículo 52 inciso 10, 53 B y 54 de la LPC y ordene las publicaciones de rigor.

## 7. Declaración.

El Servicio Nacional del Consumidor y la empresa demandada, acuerdan resolver de la manera expuesta en el presente documento, el conflicto jurídico de autos, otorgándose mutuo finiquito sólo respecto de las acciones deducidas en estos autos, y sin perjuicio de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del presente Acuerdo Conciliatorio y/o respecto de las nuevas infracciones a la LPC en que incurriese la demandada, frente a lo cual SERNAC ejercerá todas y cada una de las acciones que le franquea la Ley N° 19.496 para exigir el cumplimiento cabal y efectivo de la LPC y de toda otra norma que diga relación con los consumidores, según sea el caso.

## 8. Certificación de Cumplimiento.

La Empresa se obliga a acreditar el cumplimiento de sus compromisos contenidos en el presente Acuerdo Conciliatorio, mediante el envío al SERNAC de las copias de todas las cartas y estados de cuenta remitidos a los consumidores que comprende este Acuerdo, en los cuales conste el debido cumplimiento del mismo.

El envío deberá realizarse dentro de 30 días corridos contados desde el último día hábil del mes siguiente al que hayan transcurrido los plazos señalados en el artículo 54 E de la LPC.

## 9. Publicidad.

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa escrita, comunicación escrita u otros) que Aguas del Valle S.A. eventualmente disponga realizar respecto del presente Acuerdo Conciliatorio, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía de SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación al

mismo. Lo anterior, salvo que la pieza respectiva sea previa y expresamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del Servicio Nacional del Consumidor.

#### 10. Publicación.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 inciso 10, 53 C y 54 de la LPC, la demandada hará 2 publicaciones, en oportunidades distintas, en el diario El Día de La Serena, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre aquellas.

#### 11. Leyes complementarias: Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628.

Se deja constancia que el Servicio Nacional del Consumidor se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos establecidos en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y su Reglamento, como asimismo por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes de relativos a este Acuerdo Conciliatorio, se resolverán con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

#### Título III: Cómputo de los plazos del Acuerdo Conciliatorio.

Los plazos señalados en el presente Acuerdo Conciliatorio serán corridos y comenzarán a computarse una vez que quede ejecutoriada la resolución que apruebe el presente Acuerdo Conciliatorio, salvo el establecido en el número 8 de la sección II precedente.

#### Título IV: Montos que comprende este Acuerdo Conciliatorio.

La implementación de este Acuerdo Conciliatorio, tendrá un costo total para la demandada de \$18.750.275.- (dieciocho millones setecientos cincuenta mil doscientos setenta y cinco pesos), el que se desglosa de la siguiente forma:

- a) Costo total de la compensación y reparación otorgada por la empresa demandada a los consumidores \$17.732.000.- ( diecisiete millones setecientos treinta y dos mil pesos)
- b) Allanamiento a la infracción y multa por un total de 25 UTM, equivalente a la fecha de esta presentación a \$1.018.275.- (un millón dieciocho mil doscientos setenta y cinco pesos).

Título V: Orientación para los consumidores.

El Servicio Nacional del Consumidor, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo Conciliatorio, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su call center: 600 594 6000, y en su página web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).

POR TANTO, en mérito de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 52 inciso 10, 53 B, 54, 54 A y 54 C de la Ley N°19.496 y demás disposiciones legales citadas y que resulten pertinentes,

A SS. PEDIMOS: Se sirva tener por presentada esta propuesta de Acuerdo Conciliatorio, aprobarlo dentro de sus facultades legales, otorgarle el carácter de sentencia ejecutoriada, decretar de conformidad con lo expuesto precedentemente, el pago de la multa por la infracción respecto de la cual se ha allanado la demandada y ordenar las publicaciones acordadas, conforme lo disponen los artículos 52 inciso 10, 53 B, 54, 54 A, 54 B, 54 C y 54 D de la LPC.

OTROSÍ: Sírvase SS. tener por acompañado, en la forma que se indica para cada caso, el siguiente documento:

1. Resolución Exenta N° 367 de fecha 22 de Marzo de 2013, en la cual consta la delegación de facultades del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor en los Directores Regionales, con citación.



*Lorene del Pilar  
Cristina Troncoso  
Rut M. 806.243-4.*

*Dominico Antonio Enriquez  
Tafue Noroña*