

2/c

**Juzgado** : 4° Juzgado Civil de Antofagasta  
**Rol** : 4847-2013  
**Cuaderno** : Principal  
**Procedimiento** : Especial para la Defensa del Interés Colectivo o Difuso de la Ley 19.496.  
**Caratulado** : Servicio Nacional del Consumidor con Aguas Antofagasta S.A.

---

**EN LO PRINCIPAL:** SOLICITA APROBACIÓN DE ACUERDO CONCILIATORIO;  
**OTROSÍ:** ACREDITA PERSONERÍA, ACOMPAÑANDO DOCUMENTOS QUE INDICA.

### **S. J. L. EN LO CIVIL DE ANTOFAGASTA (4°)**

**MARCELO MIRANDA CORTÉS**, Director Regional Antofagasta, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** (en adelante, también "**SERNAC**"); y doña **NANCY MELLADO ROJAS**, Abogado, RUT 5.935.258-k, con domicilio en calle Washington N°2562 oficina 201 de esta ciudad, en calidad de mandatario judicial y apoderado con poder suficiente de **AGUAS ANTOFAGASTA S.A.**, tal como se acredita en otrosí, (en adelante, indistintamente la "**Empresa**" o el "**Proveedor**"), en autos **Rol 4847-2013**, caratulados "**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR con AGUAS ANTOFAGASTA 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 Antofagasta S.A.** ha sido demandada por SERNAC por estimar dicho organismo que se ha producido una vulneración a las normas sobre Protección de los



Derechos de los Consumidores, particularmente por haber interrumpido el servicio de agua potable desde la madrugada del viernes 05 de Abril de 2013 hasta el lunes 08 de abril de 2013 en el sector denominado "La Vega Central" de esta ciudad, específicamente en calle Iquique N°4772 entre las calles Calama y Ovalle, registrándose la obstrucción y colapso del colector de aguas servidas ubicado en dicho lugar, lo que se tradujo en reiterados y prolongados cortes del suministro de agua potable en diversos sectores de la ciudad durante esos días, lo que ocasionó evidentes y serios inconvenientes para la población. Dicha conducta constituye, a juicio del SERNAC, transgresión a los artículos **3° letra d) y e); 12, 23 y 25** de la LPC, según detalla en la demanda de autos.

## **2. Planteamientos y Defensas de la demandada.**

Aguas Antofagasta 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 de su parte, sino que se debieron al mal uso del sistema de alcantarillado por parte de terceros, lo que constituye una eximente de responsabilidad de acuerdo a lo establecido por la normativa sectorial vigente, en cuanto la continuidad de servicio se vio afectada por razones que constituyen fuerza mayor para la empresa y no imputables a ella, conforme a la norma del artículo 35ª del DFL MOP N° 382.

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, y vulneraría el "Principio del Non Bis In Ídem", ya que ya ha sido sancionada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, por los mismos hechos.

## **3. Propuesta de Solución.**

Con el solo ánimo de poner término al presente juicio, SERNAC y Aguas Antofagasta 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 21.434 (veintiún mil cuatrocientos treinta y cuatro), los cuales están domiciliados en la ciudad de Antofagasta, en los sectores afectados por los cortes de suministros de agua potable (en adelante, los "**Cientes Afectados**").

#### 2. Reparación efectiva.

**Aguas Antofagasta 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, para cada Cliente Afectado, los conceptos y valores que a continuación se detallan:

Grupo	Horas de Corte	Monto a compensar por M3	Monto a compensar por compra de agua	Monto Total a Compensar por Consumidor	N° Clientes	Total por grupo
1	29 - 30,5	878	4.180	5.058	10.672	53.976.842
2	17 - 20	541	3.510	4.051	9.564	38.746.729
3	4,5 - 6	151	2.840	2.991	1.198	3.583.430
Total Compensación						96.307.000



### 3. Comunicación y Forma de Pago.

Los montos señalados en el número anterior se pagarán 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 solo objeto de destrabar las negociaciones de este acuerdo y en los términos que se expresan:

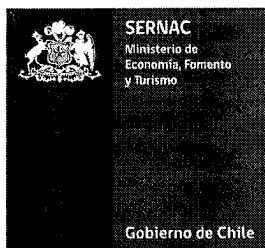
1.- Con el fin de poner término al presente litigio, AGUAS DE ANTOFAGASTA S.A. pagará a título de multa un monto total de 200 UTM (Unidades Tributarias Mensuales), conforme el artículo 25 de la LPC.

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.



## **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, por parte de terceros distintos al SERNAC y sujeto siempre a lo declarado por la empresa en este documento, 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 demandada se obliga a acreditar el cumplimiento de sus compromisos contenidos en el acuerdo conciliatorio, mediante auditoría externa realizada por una empresa de reconocido prestigio nacional. La referida auditoría deberá dar cuenta del cumplimiento de todos y cada uno de los términos del acuerdo conciliatorio, contemplando un cuadro resumen con la siguiente información: entidad auditora, fecha de la auditoría, universo de consumidores y reclamos tomados como muestra, porcentaje de consumidores y reclamos que representa la muestra, nivel de confianza de la muestra y universo total de consumidores alcanzados por la solución. Además la empresa deberá remitir mediante Oficio a SERNAC (u otro sistema digital), un listado de todas las cartas y estados de cuenta remitidos a los



consumidores que comprende el presente 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 de Antofagasta 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 11, 53 C y 54 de la LPC, la demandada hará 2 publicaciones, en oportunidades distintas, en un mismo mes, en el diario El Mercurio de Antofagasta, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre aquellas. Dichas Publicaciones deberán realizarse en el plazo de 30 días hábiles, contados desde que quede ejecutoriado el presente acuerdo conciliatorio.

## **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 **\$107.053.516.- (ciento siete millones cincuenta y tres mil quinientos dieciséis 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 \$96.307.000.- ( noventa y seis millones trescientos siete mil pesos)
- b) Allanamiento a la infracción y multa por un total de 200 UTM, equivalente a la fecha de esta presentación a \$8.435.600.- (ocho millones cuatrocientos treinta y cinco mil seiscientos pesos).-
- c) Valor asociado al costo del Reclamo (transporte y costo oportunidad) que tiene un valor de 0,1 UTM equivalente a \$4.217 pesos (cuatro mil doscientos diecisiete pesos) por los 548 clientes que presentaron reclamo, ascendiendo a un total de \$2.310.916.- (dos millones trescientos diez mil novecientos dieciséis 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, sobre la base de las declaraciones y condiciones expresadas en este documento, 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: SOLICITAMOS A S.S.** se sirva tener presente que la personería de la abogada doña **NANCY MELLADO ROJAS** para actuar en nombre y representación de **AGUAS ANTOFAGASTA S.A.**, consta en escritura Pública de Mandato Judicial extendida, con fecha 30 de Junio de 2014 ante la Cuarta Notaría de Antofagasta, servida por don **Gonzalo Martín Hurtado Peralta**, la cual acompaño en este acto, con citación.

A su vez, solicitamos tener por acompañado, Resolución Exenta **N°0993 de fecha 05 de Septiembre de 2013**, en la cual consta la delegación de facultades del Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor en los Directores Regionales de este Servicio, con citación.

  
MARCELO MIRANDA CORTÉS  
ABOGADO  
UNIVERSIDAD DE ANTOFAGASTA



