

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DISPONE EL INICIO DE PROCEDIMIENTO
VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE LA
EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DE
LOS LAGOS S. A. Y EL SERVICIO
NACIONAL DEL CONSUMIDOR.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0476

SANTIAGO, 15 JUL 2019

VISTOS: Las disposiciones contenidas en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos 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; el Decreto Supremo N° 90, de 23 de abril de 2018, que nombró a don Lucas Del Villar Montt como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N° 295 de 2019 del SERNAC, que delega funciones en funcionarios que Indica; Resolución Exenta RA N° 405/487/2019 de SERNAC; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1°. Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente 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° 295 de 2019, publicada en el Diario Oficial de fecha 17 de junio de 2019, se delegó, la facultad de dictar las resoluciones de inicio de los Procedimientos Voluntarios para la protección del interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, o simplemente PVC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos de SERNAC.

3°. Que, conforme al mandato legal establecido en los artículos 58 inciso 2° letra f) y 54 H de la Ley N° 19.496, corresponde al Servicio velar por la observancia de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye la facultad de iniciar los denominados Procedimientos Voluntarios Colectivos, cuya finalidad es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en caso de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

4°. Que, según expresa el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10°, del mismo cuerpo normativo, la gestión de los procedimientos voluntarios para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, estará a cargo de una Subdirección independiente y especializada dentro del Servicio que, para estos efectos, es la Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.

5°. Que, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496, este procedimiento tiene el carácter de voluntario para sus participantes, por lo que es que es indispensable, que el proveedor

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

señale expresamente su voluntad en participar en el mismo, en el plazo de cinco días hábiles administrativos contados desde su notificación, en conformidad a lo establecido en el artículo 54 K, en relación al artículo 54 R, de la ley ya citada.

6°. Por su parte, se debe advertir al proveedor que este procedimiento autocompositivo administrativo voluntario, que se inicia de oficio por el Servicio Nacional del Consumidor en la especie, condicionado a la aceptación del proveedor según lo indicado en el numeral anterior, se encuentra reglado por las normas de la Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y por la Circular Interpretativa del mismo contenida en Res.Exenta N° 432 de fecha de fecha 27 de junio del año 2019, publicada en la web institucional de nuestro Servicio, dictada en virtud de la facultad indicada en el artículo 58 letra b) de la ley N° 19.496, y que verifica ciertos principios básicos que lo infunden y regulan, cuales son: la indemnidad del consumidor, la economía procesal, la publicidad, la integridad y el debido proceso, además de aquellos propios de su naturaleza, como la preeminencia de la eficacia del proceso en beneficio del resguardo de los intereses de los consumidores afectados, la reserva y estricto resguardo la información y antecedentes sensibles o reservados proporcionados por el proveedor, conforme los procedimientos establecidos por la normativa.

7°. Que, constituye un hecho notorio y público el corte de suministro de agua potable que se ha verificado en la ciudad de Osorno, por parte de la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A., desde el 11 de julio de 2019 en horas de esa mañana, y que se extiende, a lo menos, hasta la fecha de dictación de la presente resolución. En efecto, la empresa reportó la contaminación de agua con combustible (petróleo), evidenciada en su proceso productivo de agua potable originada en la planta de tratamiento ubicada en la localidad de Caipulli por falla atribuible a la propia empresa debido a una mala maniobra de un operario suyo. Dicha contaminación reportada a la Superintendencia de Servicios Sanitarios, llevó a la empresa a suspender el suministro en la ciudad de Osorno para proceder con los trabajos que permitan restablecer el suministro seguro de agua no contaminada. Los hechos descritos han producido una emergencia sanitaria en la zona, afectando a los consumidores en un servicio tan esencial, indispensable e insustituible para la comunidad como lo es el suministro continuo y seguro de agua potable, infringiendo el proveedor su deber de profesionalidad tanto en el hecho mismo de la contaminación del agua, como en la falta de medidas que la empresa ha debido ejecutar y debió haber dispuesto ex ante, para evitar y revertir oportunamente la contingencia descrita. Asimismo, este Servicio ha sido informado por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios de las medidas y plan de fiscalización intensiva que dicha entidad ha dispuesto respecto de esta contingencia para asegurar el cumplimiento de las acciones que la empresa ha ido comprometiendo con la autoridad, para restablecer el suministro seguro lo antes posible, dando cuenta dicha entidad fiscalizadora a este Servicio que los consumidores afectados alcanzan hasta la fecha de la presente resolución un universo de, a lo menos, 48.000 afectados.

8°. Que, la situación señalada, configura una afectación a los derechos de los consumidores quienes están facultados para obtener una indemnización directa y automática por las incidencias que el servicio de agua potable ha presentado, y está actualmente presentando en la zona afectada. Lo anterior, considerando asimismo que incumbe a las funciones del SERNAC en virtud de la legitimidad activa que le atribuye la legislación, la interposición de acciones en resguardo del interés colectivo y difuso de los consumidores, particularmente en lo referido a interponer acciones con efecto erga omnes de distinta naturaleza, a saber, de cese de la conducta infraccional, restitutorias, indemnizatoria y de nulidad de cláusulas o estipulaciones contractuales. En particular, por lo señalado en el caso en cuestión, se verían afectados los intereses colectivos o difusos de los consumidores, habida cuenta de que la situación descrita, importaría el incumplimiento de deberes generales de profesionalidad exigidos en la legislación de consumo, relacionados con el derecho a la reparación e indemnización

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

adecuada y oportuna, y especialmente en este caso, el derecho de los consumidores a ser compensados por la suspensión del suministro, y sus consecuencias dañosas en virtud del derecho a la indemnidad integral del consumidor, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 2 bis letra b), en la letra e) del artículo 3°, artículos 12, 23 y 50, todos de la ley N° 19496. Considerar asimismo, para el caso de la presente Resolución, especialmente lo previsto en el artículo 25 A inciso primero de dicho cuerpo normativo en virtud del cual se establece que en los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada del servicio de agua potable, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, lo que opera por el solo ministerio de la ley, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta, junto con lo previsto en el inciso tercero de la mencionada norma que deja a salvo, además, el ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3, todas normas que deben ser analizadas en armonía con el artículo 35 de la Ley General de Servicios Sanitarios respecto al deber del proveedor de garantizar la continuidad y calidad del servicio.

9°. Que, en este estado de cosas, SERNAC ha considerado como vía idónea para solucionar esta problemática de consumo descrita, la apertura de un Procedimiento Voluntario Colectivo, esta vez, con su representada, la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A. en los términos contemplados en el Párrafo 4° del Título IV de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Complementando lo anterior, y para su mayor información, se adjunta a esta resolución, la Guía Informativa para el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo ante SERNAC, documento que está publicado en la web institucional de nuestro Servicio.

10°. Que, mediante este procedimiento de carácter voluntario, el SERNAC persigue obtener la compensación de cada uno de los consumidores afectados, a través de una solución que sea proporcional, basándose para ello en elementos de carácter objetivo, debiendo la Empresa de Servicios Sanitarios de los Lagos S.A. acompañar todos aquellos antecedentes y datos necesarios para su análisis y calificación por parte de este Servicio.

RESUELVO:

1. **DÉSE INICIO**, al Procedimiento Voluntario Colectivo para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores con el proveedor, EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DE LOS LAGOS S.A. Rol Único Tributario N° 96.579.800- 5 representada legalmente por don Gustavo Adolfo Gómez Jimenez, ambos con domicilio en calle Covadonga N° 52, comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos, con la finalidad de llegar a un acuerdo compensatorio o reparatorio, universal y objetivo para los consumidores, respecto a los hechos indicados en el considerando séptimo de esta resolución.

2. **DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA** que, de acuerdo al artículo 54 H inciso 5°, de la Ley N° 19.496, se suspenderá el plazo de prescripción de las denuncias y acciones establecidas en el referido cuerpo legal, durante el tiempo que medie entre la notificación al proveedor de la resolución que da inicio a este procedimiento, y la notificación de la resolución de término del mismo.

3. **TÉNGASE PRESENTE** que el plazo máximo de duración del procedimiento será de tres meses, contado a partir del tercer día hábil, desde la notificación de la presente resolución, el que podrá ser prorrogado por sólo una vez, hasta por tres meses, por resolución debidamente fundada.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

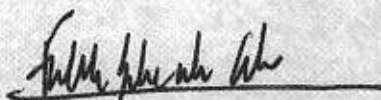
4. **TÉNGASE PRESENTE** que la comparecencia del proveedor a las audiencias que se fijen deberá realizarse por un apoderado facultado expresamente para transigir, para lo cual, en respuesta a la presente resolución, deberá individualizarse al apoderado, acompañando el respectivo mandato donde conste la citada facultad para transigir, obligando a su mandante.

5. **NOTIFÍQUESE** la presente resolución, mediante carta certificada, al proveedor EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DE LOS LAGOS S.A. Rol Único Tributario 96.579.800- 5 representada legalmente por don Gustavo Adolfo Gómez Jiménez, ambos con domicilio en calle Covadonga N° 52, comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos, adjuntando copia íntegra de la misma, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 54J y 54K de la Ley 19496; 45 y siguientes de la Ley N°19.880.

6. **DÉJASE EXPRESA CONSTANCIA**, que el SERNAC no ha ejercido acciones colectivas, respecto de los mismos hechos materia de esta presentación.

7. **TÉNGASE PRESENTE**, que el proveedor notificado, deberá manifestar de modo expreso, su voluntad de someterse al Procedimiento Voluntario Colectivo que por este acto se inicia, asimismo, señalará una dirección o casilla de correo electrónico, que para todo efecto será el medio de comunicación oficial, entre el Proveedor y este Servicio, junto con precisar, que no ha sido notificado de acciones colectivas respecto de los mismos hechos indicados en la presente Resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE



**FABIOLA SCHENCKE AEDO
COORDINADORA PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS VOLUNTARIOS COLECTIVOS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**