

## **RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

**DECRETA RESERVA PARCIAL 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 AGUAS ANDINAS S.A. EN  
PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO  
COLECTIVO APERTURADO POR  
RESOLUCIÓN EXENTA N° 545/2024.**

**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 de 2019, 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° 222 de abril de 2023 que modifica Resolución Exenta N° 1011 de 2022 ambas, del SERNAC; la Resolución Exenta N° 357 de 2023 y la Resolución Exenta N° 64 de 2024 del SERNAC, que establecen su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centros de responsabilidad; la Resolución Exenta N° 183 del 27 de marzo del 2024 que delega facultades que indica para la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC, entre otros; la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC; y

### **CONSIDERANDO:**

**1°.** Que, conforme lo dispone el artículo 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, en adelante e indistintamente "**LDPC**", 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 del 2024**, publicada en el Diario Oficial el día **7 de mayo de 2024**, se delegó, en lo que aquí incumbe, la facultad de dictar las resoluciones que decreten o rechacen total o parcialmente, mediante resolución fundada, la reserva de antecedentes proporcionados por el proveedor, en el marco de un Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**PVC**" o "**Procedimiento Voluntario Colectivo**", de acuerdo a lo establecido en el artículo 54 O de la LDPC, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del SERNAC.



**3°.** Que, mediante **Resolución Exenta N° 545 de fecha 6 de septiembre de 2024**, se inició un Procedimiento Voluntario Colectivo para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores con el proveedor, **AGUAS ANDINAS S.A.**, cuya aceptación a participar, fue otorgada oportunamente por aquel.

**4°.** Que, **AGUAS ANDINAS S.A.**, mediante correo electrónico de fecha **10 de enero de 2025**, remitió un enlace con el cual se accede al archivo denominado "**Base Sernac 10012025.xlsx**" y, a su vez, a través del mismo correo electrónico, se adjuntaron cuatro presentaciones, las cuales, según el proveedor, corresponden a "*(...) informes con criterios técnicos y normativos a considerar en la determinación del universo de consumidores afectados y el cálculo de las eventuales compensaciones que se entregarán.(...)*", respecto de todo lo cual, solicitó se decrete su reserva, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 M y 54 O de la LDPC, 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, lo siguiente: "*(...) solicitamos a esta Subdirección que decrete la reserva de todos y cada uno de los antecedentes y datos mencionados. Y en específico, de aquellos que se han aportado en la carpeta compartida. Lo anterior, fundamentado en que esta información guarda relación con estrategias o secretos comerciales, cuya revelación pueda afectar el normal desenvolvimiento de Aguas Andinas*".

**5°.** Que, mediante correo electrónico de fecha **16 de enero del 2025**, **AGUAS ANDINAS S.A.**, remitió a esta Subdirección una presentación denominada "**Propuesta de bases de acuerdo PVC 16.01.2025.pdf**", respecto de la cual, solicitó se decrete su reserva, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 M y 54 O de la LDPC, 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, lo siguiente: "*(...) decrete la reserva de todos y cada uno de los antecedentes y datos mencionados en esta comunicación y, en específico, de aquellos mencionados en la propuesta que se acompaña. Esto, en cuanto no entorpezca alcanzar un eventual acuerdo en este PVC. Esta solicitud se fundamenta en que la información entregada guarda relación con estrategias o secretos comerciales, cuya revelación pueda afectar el normal desenvolvimiento de Aguas Andinas*".

**6°.** Que, por su parte, mediante correo electrónico de fecha **17 de enero de 2025**, remitió un enlace con el cual se accede al archivo denominado "**Base Sernac 10012025.xlsx**", incorporando ciertos ajustes a la misma, respecto de la cual, solicitó se decrete su reserva, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 M y 54 O de la LDPC, 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, lo siguiente: "*(...) solicitamos a esta Subdirección que decrete la reserva de todos y cada uno de los antecedentes y datos mencionados. Y en específico, de aquellos que se han aportado en la carpeta compartida. Lo anterior, fundamentado en que esta información guarda relación con estrategias o secretos comerciales, cuya revelación pueda afectar el normal desenvolvimiento de Aguas Andinas. solicitamos a esta Subdirección que decrete la reserva de todos y cada uno de los antecedentes y datos mencionados. Y en específico, de aquellos que se han aportado en la carpeta compartida. Lo anterior, fundamentado en que*



*esta información guarda relación con estrategias o secretos comerciales, cuya revelación pueda afectar el normal desenvolvimiento de Aguas Andinas."*

**7°.** Que, a su vez, mediante correo electrónico de fecha **4 de febrero de 2025**, remitió un nueva propuesta de solución, y acompañó un enlace con el que, se accede al archivo denominado "**Base Sernac propuesta 31012025.xlsx**", respecto de todo lo cual, solicitó se decrete su reserva, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 54 M y 54 O de la LDPC, 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, lo siguiente: "(...) *Por último, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 54 M y 54 O de la Ley 19.496, solicitamos a esta Subdirección que decrete la reserva de todos y cada uno de los antecedentes y datos mencionados, los que dicen relación con estrategias o secretos comerciales, cuya revelación pueda afectar el normal desenvolvimiento de Aguas Andinas, en cuanto no entorpezca alcanzar un eventual acuerdo en este PVC*".

**8°.** Que, el inciso primero del artículo 54 O de la LDPC, dispone: "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. (...)". Dicha norma, debe ser complementada con lo señalado en el artículo 12 del Decreto N° 56/2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de febrero de 2021, que aprobó el Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de Los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**Reglamento PVC**", que en su parte pertinente dispone: "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 (...)". En consecuencia, en conformidad a lo dispuesto en las normas citadas, se requiere para la decisión de la administración que, la solicitud de reserva formulada por los proveedores, en este caso, por **AGUAS ANDINAS S.A.**, goce de la condición de ser "**fundada**" lo que en definitiva requiere advertir de la misma, cuáles son las razones y argumentos por las/los cuales se entiende que la solicitud en cuestión y los antecedentes, fórmulas, estrategias o secretos comerciales sobre la que recae, en términos específicos, gozan de mérito y en definitiva, se dan los presupuestos establecidos en la norma legal y reglamentaria para su procedencia.

**9°.** Que, el inciso segundo del artículo 54 O de la LDPC dispone: "(...) *Los funcionarios encargados de la tramitación deberán guardar reserva de aquellos antecedentes que hayan conocido con ocasión del procedimiento y hayan sido declarados reservados de acuerdo al inciso primero. Asimismo, este deber de reserva alcanza a los terceros que intervinieren a través de la emisión de informes. (...)*" el que, por su parte, se complementa con lo señalado en el artículo 12 del Reglamento PVC que, en lo pertinente dispone: "(...) *Si la solicitud fuere acogida, los documentos sobre los cuales recae la petición del proveedor, se entenderán reservados ante las demás partes y terceros ajenos al procedimiento (...)*".

**10°.** Que, se debe tener presente que el artículo 54 H de la Ley N° 19.496, en relación al artículo 58 inciso 10° del mismo cuerpo normativo, dispone que la gestión de los Procedimientos Voluntarios Colectivos 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 Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, norma que se refuerza con lo establecido en el ya citado artículo 58 inciso 10° del citado cuerpo legal, al señalar que: "(...) *Las funciones de fiscalizar, llevar a cabo el procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores y demandar para proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores, estarán a cargo de distintas subdirecciones, independientes entre sí(...)*".

En ese orden de ideas, es deber del SERNAC resolver la o las solicitudes de reserva de los antecedentes que proporcione el proveedor en este procedimiento, lo que será decretado por esta Subdirección siempre y cuando, la solicitud, junto con ser fundada, recaiga sobre antecedentes que contengan fórmulas, estrategias y/o secretos comerciales, cuya revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular, ello, en estricto apego a la normativa vigente.

**11°.** Que, luego de la revisión que esta Subdirección realizó sobre el contenido particular de la información entregada por el proveedor, **AGUAS ANDINAS S.A.**, individualizada en los **considerandos 4°, 5°, 6° y 7°** precedentes, se concluye que, analizado su contenido, es posible evidenciar, que cierta información cumpliría con la hipótesis legal de contener "*estrategias o secretos comerciales cuya revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo de su titular*", tal como se indicará y señalará en lo resolutivo de la presente resolución, y que por tanto, exigen a este Servicio Público, un tratamiento específico basado en el análisis de la naturaleza de la información aportada.

**12°.** Que, por su parte, de las presentaciones individualizadas en los **considerandos N° 5° y N° 7°** 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.

**13°.** 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.

**14°.** 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 establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, la reserva de la información proporcionada por el proveedor, **AGUAS ANDINAS S.A.**, por contener fórmulas, estrategias y/o secretos comerciales cuya revelación pueda afectar el desenvolvimiento competitivo del proveedor, únicamente, respecto de:

- Los correos electrónicos de fecha 10 y 17 de enero de 2025 y, sus respectivos archivos adjuntos y enlace, **individualizados en los considerandos N°4 y N°6 precedente.**
- La información contenida e integrada en el párrafo tercero del numeral I y, los datos numéricos informados en el numeral II del literal B.1. todo, del documento denominado "**Propuesta de bases de acuerdo PVC 16.01.2025.pdf**", **individualizado en el considerando N° 5 precedente.**
- El correo electrónico de fecha 4 de febrero de 2025 y, el enlace contenido en aquel e individualizado en el **considerando N° 7 precedente.**

**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 resuelto precedente, lo cual, es sin perjuicio de cualquier otro antecedente o información que **AGUAS ANDINAS 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 al proveedor **AGUAS ANDINAS S.A.**, conforme al artículo 54 R de la Ley N° 19.496, adjuntando copia íntegra de la misma.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**



**MILO ROJAS BONILLA  
SUBDIRECTOR  
SUBDIRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS EXTRAJUDICIALES DE  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COLECTIVOS  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

**MRB/cna/meo**

Distribución: (notificación por correo electrónico)

- Dirección Nacional
- 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/IP3CTV-148>