

## **RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

### **RESOLUCIÓN QUE CONTIENE LOS TÉRMINOS DEL ACUERDO Y DECLARA EL TÉRMINO FAVORABLE DEL PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO ENTRE EL SERNAC Y AGUAS ANDINAS S.A 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 D.F.L 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, 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 del 23 de mayo de 2023 del SERNAC y sus modificaciones, que establece su organización interna y determina las denominaciones y funciones de cada uno de los centro de responsabilidad que en aquella se citan; 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, la Resolución Exenta RA N° 405/1117/2024 de 17 de octubre de 2024 del SERNAC, y

### **CONSIDERANDO:**

**1°** Que, el objetivo del Procedimiento Voluntario para la protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en adelante e indistintamente, "**Procedimiento Voluntario Colectivo**" o "**PVC**", es la obtención de una solución expedita, completa y transparente, en casos de conductas que puedan afectar el interés colectivo o difuso de los consumidores.

**2°** Que, mediante **Resolución Exenta N° 183 de fecha 27 de marzo de 2024**, publicada en el Diario Oficial el día 7 de mayo del mismo año, se delegó la facultad de dictar las resoluciones que declaran el término de los Procedimientos Voluntarios para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, con independencia de la identidad, calidad jurídica o denominación del cargo de quien ejerza dicha función dentro de su respectivo ámbito de funciones, o en sus respectivos subrogantes, en la Jefatura de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC**.



**3°** Que, con fecha **6 de septiembre de 2024**, la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante e indistintamente, "**el SERNAC**", dictó la **Resolución Exenta N° 545** que dispuso la apertura del Procedimiento Voluntario Colectivo con el proveedor **AGUAS ANDINAS S.A.**, en adelante e indistintamente, "**AGUAS ANDINAS**" o "**el proveedor**", por las razones que en dicho acto administrativo se detallan y que, para todos los efectos legales y procesales pertinentes, se dan por expresamente reproducidos en este acto administrativo.

**4°** Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 K de la Ley N° 19.496, **AGUAS ANDINAS**, manifestó oportunamente su voluntad de participar en el procedimiento individualizado precedentemente.

**5°** Que, con fecha **27 de septiembre de 2024**, el **SERNAC** y **AGUAS ANDINAS S.A.**, iniciaron la etapa de audiencias, conforme a lo expuesto en el artículo 54 Ñ de la Ley N° 19.496.

**6°** Que, mediante **Resolución Exenta N° 808 del 17 de diciembre de 2024** de este origen, se prorrogó a solicitud del proveedor y, en conformidad con lo previsto en el artículo 54 J de la Ley N° 19.496, por tres meses, el plazo de duración del presente Procedimiento Voluntario Colectivo, y asimismo se dictaron las **Resoluciones Exentas N° 155 del 13 de marzo del 2025 y 294 del 29 de abril del 2025**, todo relacionado con la duración del procedimiento.

**7°** Que, para efectos de los términos del Acuerdo contenido en el **considerando 9°** a que se hará referencia en la presente Resolución, se tuvo en especial consideración, lo consensuado con el proveedor en las comunicaciones efectuadas hasta antes de la dictación del presente acto administrativo.

**8°** Que, durante la tramitación de este Procedimiento Voluntario Colectivo, el **SERNAC** dio cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 54 L y 54 N, ambos de la Ley N° 19.496, publicándose en el sitio web de este Servicio Público, la manifestación por la cual el proveedor aceptó someterse al procedimiento, el estado de éste y la solución ofrecida por el proveedor. Asimismo, se ha sustanciado el presente procedimiento conforme a derecho.

**9°** Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo alcanzado entre el **SERNAC** y **AGUAS ANDINAS**, en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo, son los siguientes:



## ACUERDO

### **I. Clientes residenciales comprendidos en el presente Acuerdo.**

El presente Acuerdo, en adelante e indistintamente, "**el Acuerdo**", beneficiará a un universo total de **379.968** (trescientos setenta y nueve mil novecientos sesenta y ocho) clientes residenciales, en adelante e indistintamente, "**Consumidores**", "**Cientes beneficiarios**" de **AGUAS ANDINAS S.A.**, en adelante e indistintamente, "**el proveedor**" todos, pertenecientes a las comunas sobre las cuales, **AGUAS ANDINAS S.A.**, tiene la concesión del suministro de agua potable, y que se vieron afectados por las **interrupciones injustificadas** del referido servicio durante los años **2022 y 2023**.

Adicionalmente, en el Acuerdo se contemplan los compromisos de **AGUAS ANDINAS S.A.** relacionados con las medidas de cese de conducta, las que se describen en el **acápite II** siguiente.

Se hace presente que el **SERNAC** y **AGUAS ANDINAS S.A.** 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.

Teniendo ello presente, y con el propósito de alcanzar el presente Acuerdo, **SERNAC** y **AGUAS ANDINAS S.A.** declaran que, para la determinación del universo y monto de las indemnizaciones y compensaciones, se ha considerado como variable objetiva, los distintos tiempos de extensión de las interrupciones del servicio de agua potable ocurridas en los años **2022 y 2023**, 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 presente caso, con el propósito 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 el presente acápite, conforme a tramos o tiempos de interrupción del servicio de agua potable según se detalla en el **acápite III** del presente instrumento, todo lo cual, ha sido debidamente informado y validado por **AGUAS ANDINAS S.A.**

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.**

El artículo 54 P, N° 1, de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, entre otros aspectos, al menos: "*1. El cese de la conducta que pudiere haber afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.*".



**Al respecto:**

Para los efectos señalados de este acápite 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 **AGUAS ANDINAS S.A.**, a la fecha se encuentra plenamente restablecido.

Adicionalmente, y en el mismo marco de lo tratado en este acápite, con la finalidad de encontrar mejoras para mitigar los futuros efectos asociados a las interrupciones del servicio, **AGUAS ANDINAS S.A.** se compromete a implementar las siguientes medidas. A saber:

1. Implementar un sistema de información y reportes para comunicar a los consumidores sobre cortes y la reposición del servicio.
2. Implementar un modelo de gestión de reclamos y defensoría del cliente y,
3. Diseñar e implementar un programa de cumplimiento correctivo para la aplicación del artículo 25 inciso final y 25 A de la Ley N° 19.496.

Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápites VII y VIII** del presente instrumento. Lo anterior, considerará, adicionalmente, la integración de los verificadores de cumplimiento relativos a las medidas que se implementarán de conformidad a lo establecido en este acápite.

**III. De las indemnizaciones y compensaciones respectivas por cada uno de los clientes residenciales afectados.**

El artículo 54 P, N° 2, de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "2. *El cálculo de las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones respectivas por cada uno de los consumidores afectados, cuando proceda*".

**Al respecto:**

**A. De los consumidores beneficiarios del Acuerdo.**

El Acuerdo beneficiará a todos los **Cientes residenciales** de **AGUAS ANDINAS S.A.** que se vieron afectados por las **interrupciones injustificadas** del servicio de agua potable ocurridas durante los años **2022 y 2023** todos, pertenecientes a las comunas sobre las cuales, **AGUAS ANDINAS S.A.**, 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 asociados a las indemnizaciones y compensaciones, relativas al mismo, se han establecido en consideración a la duración de la interrupción del servicio de agua potable en las anualidades señaladas.



## **B. Montos de las compensaciones para los grupos de clientes beneficiarios del Acuerdo.**

En atención a lo precedentemente expuesto, el Acuerdo considera según los tiempos de duración de la interrupción del servicio de agua potable, en el periodo **2022 y 2023**, los siguientes montos <sup>1</sup>:

<b>Tramo</b>	<b>N° Clientes</b>	<b>Monto por consumidor</b>	<b>Monto Compensatorio por tramo</b>	<b>Total por</b>
Menor a 4 horas	166.045	\$600	\$99.627.000	
Mayor o igual a 4 horas y hasta 24 horas	190.765	\$2.000	\$381.530.000	
Mayor o igual a 24 y hasta 48 horas	18.590	\$4.000	\$74.360.000	
Mayor o igual a 48 y hasta 72 horas	1.033	\$9.500	\$9.813.500	
Mayor o igual a 72 y hasta 96 horas	3.466	\$14.500	\$50.257.000	
Más de 96 horas	69	\$32.000	\$2.208.000	
<b>Total</b>	<b>379.968</b>			<b>\$617.795.500</b>

Así las cosas, el presente Acuerdo por este concepto beneficia a un número total de **379.968** clientes residenciales, y considera un monto compensatorio de **\$617.795.500 pesos (seiscientos diecisiete millones setecientos noventa y cinco mil quinientos pesos)**.

Sin perjuicio de lo anterior, **AGUAS ANDINAS S.A.** declara haber pagado a los clientes residenciales, indemnizaciones por concepto de interrupciones injustificadas del servicio de agua potable ocurridas en la anualidad **2022 y 2023**, por un monto total en pesos de **\$893.606.818 (ochocientos noventa y tres millones seiscientos seis mil ochocientos dieciocho 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 **acápito VIII** del presente Acuerdo. En este contexto, se hace presente que los montos establecidos en el presente Acuerdo, por un total de **\$617.795.500 (seiscientos diecisiete millones setecientos noventa y cinco mil quinientos pesos)**, son adicionales y complementarios a los pagos antes señalados.

## **C. Costo del reclamo.**

**AGUAS ANDINAS S.A.**, compensará por este concepto a cada cliente residencial que hubiere reclamado ante el **SERNAC**, con ocasión de los hechos descritos en el **acápito I** del presente Acuerdo, entre el **1° de enero de 2022**

<sup>1</sup> Si un consumidor fue afectado por más de un corte del suministro de agua potable durante el periodo señalado, para efectos de la compensación que Aguas Andinas ofrece, se considera la sumatoria de la duración de los cortes, para así asignarle un tramo.



y, el día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor<sup>2</sup>, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496<sup>3</sup>, y que se encuentre incluido en los grupos que describen en la **letra A** de este acápite.

Se deja constancia que las indemnizaciones descritas en la **letras B** son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo descrita en la **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 o (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 **183 (ciento ochenta y tres)** consumidores que reclamaron ante **SERNAC**. Por este concepto, se considera un monto de compensaciones total ascendente a la suma de **\$343.240 pesos<sup>4</sup> (trescientos cuarenta y tres mil doscientos cuarenta pesos)**, 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 **379.968 (trescientos setenta y nueve mil novecientos sesenta y ocho)** Clientes residenciales, y considera un monto en pesos de **\$618.138.740 (seiscientos dieciocho millones ciento treinta y ocho mil setecientos cuarenta pesos )**.

Se hace presente que todos los montos relativos a indemnizaciones y compensaciones, así como el universo de consumidores mencionados en el presente instrumento, han sido determinados conforme a la información suministrada por **AGUAS ANDINAS S.A.** durante el desarrollo del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

<sup>2</sup> El día previo a la publicación de la propuesta de solución corresponde al **día 7 de mayo de 2025**.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Monto considera el valor de la UTM del mes de mayo de 2025.



En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales compensatorios e indemnizatorios, por cada uno de los grupos de consumidores beneficiados con el presente Acuerdo, 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.**

El artículo 54 P, N° 3 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "*3. Una solución que sea proporcional al daño causado, que alcance a todos los consumidores afectados y que esté basada en elementos objetivos*".

**Al respecto:**

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 de las indemnizaciones y compensaciones que, para esta sede administrativa se han estimado procedentes en favor de los consumidores, las cuales, por su parte, consideran diversos tramos de tiempo afectos a las interrupciones del servicio de suministro de agua potable distribuido por **AGUAS ANDINAS S.A.**, 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, el modelo indemnizatorio y compensatorio, dispuesto particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconoce e integra elementos objetivos como también, para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se realizarán las indemnizaciones y compensaciones.

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 **AGUAS ANDINAS S.A.** fue objeto de la consulta<sup>5</sup> contemplada en la disposición transcrita precedentemente, cuyas observaciones y sugerencias, fueron recepcionadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. 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 del mismo.

**V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual AGUAS ANDINAS S.A. efectuará las compensaciones o indemnizaciones a los clientes residenciales afectados.**

El artículo 54 P, N° 4 de la Ley N°19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "4. *La forma en la que se harán efectivos los términos del acuerdo y el procedimiento por el cual el proveedor efectuará las devoluciones, compensará o indemnizará a los consumidores afectados.*"

**Al respecto:**

**A. Del proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo:**

**AGUAS ANDINAS S.A.**, 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 **AGUAS ANDINAS S.A.** compromete las siguientes actividades:

**1. Comunicación general. AGUAS ANDINAS S.A.**, 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 **AGUAS ANDINAS S.A.** <https://m.aguasandinas.cl/>; **b)** redes sociales de **AGUAS ANDINAS S.A.** (X y Facebook) y, módulos de atención al cliente de **AGUAS ANDINAS S.A.**

**AGUAS ANDINAS S.A.**, se compromete a asegurar la efectiva visibilidad de las publicaciones que trata el presente numeral.

**2. Comunicación por correo electrónico y/o SMS. AGUAS ANDINAS S.A.**, en aquellos casos en que tenga registrado en sus sistemas un número telefónico móvil y/o una dirección email 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

<sup>5</sup> La consulta pública fue realizada entre los días **8 y 14 de mayo de 2025, ambos días inclusive.**



sms y/o 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 del estado de cuenta o boleta de consumo/servicio. AGUAS ANDINAS S.A.**, 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 los respectivos **estados de cuenta o boleta de consumo/servicio** que les envíe. El texto o glosa se determinará previamente y en conjunto con el **SERNAC** y según la factibilidad técnica que permitan las boletas de consumo, según las instrucciones que haya impartido o pueda impartir la Superintendencia de Servicios Sanitarios en relación con el contenido de las boletas de consumo.

**4. Comunicación para informar de la emisión de vale vistas.** En aquellos casos en que **AGUAS ANDINAS**, no haya podido materializar el pago de las indemnizaciones y/o compensaciones descritas en las **letras B y C del acápite III** del presente instrumento ello, conforme al mecanismo descrito en **la letra C** siguiente de este acápite, el proveedor enviará una nueva comunicación a los respectivos consumidores beneficiarios del Acuerdo, por correo electrónico, mensajería de texto o carta certificada todo, a la dirección del consumidor que tenga registrada **AGUAS ANDINAS** en sus bases de datos, con la finalidad de informarles a aquellos, sobre la emisión de un vale vista nominativo en favor del respectivo consumidor, la fecha disponible para su cobro como asimismo, el nombre de la Institución bancaria en la cual se podrá materializar el cobro. En todo caso, se privilegiará el correo electrónico.

#### **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 todas las indemnizaciones y compensaciones comprometidas en las **letras B y C del acápite III** del presente instrumento, se realizará mediante **abonos automáticos y directos en los respectivos estados de cuentas mensuales** 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.

Para todos los demás casos en que **no sea posible el abono en los estados de cuenta del consumidor**, el proveedor, gestionará a su cargo y costa con



una institución financiera, la emisión de vale vista a su favor lo que le será informado por el proveedor, conforme a lo señalado en **letra A.4 de este acápite**.

En lo relativo a los vale vista, se estará a lo dispuesto en las normas de las acreencias bancarias establecidas en el artículo 156 de la Ley General de Bancos y en la Recopilación actualizada de normas de la Comisión para el Mercado Financiero "RAN" Capítulo 2-06 "Vales a la vista" y Capítulo 2-13 "Caducidad de depósitos o de cualquiera otra acreencia en favor de terceros".

De esta manera, los vales vista deberán estar disponibles para retiro o cobro de los consumidores, en un banco de la plaza, por el plazo legal<sup>6</sup>. Transcurrido dicho plazo, regirán al efecto las normas de las acreencias respecto del destino final de esos fondos.

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 las mismas, 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:**

<sup>6</sup> CAPÍTULO 2-13 CADUCIDAD DE DEPÓSITOS O DE CUALQUIERA OTRA ACREENCIA EN FAVOR DE TERCEROS "4. Plazo de caducidad. Las acreencias a favor de terceros, cualquiera que sea su monto, caducarán cuando hayan transcurrido tres años contados desde el día 31 del mes de enero en que corresponda formar la lista de que trata el primer párrafo del N° 3 precedente. Cumplido este plazo, se extinguen a su respecto todos los derechos de los titulares sobre esos importes. Por lo tanto, las mencionadas acreencias deben permanecer inmovilizadas durante un período total de cinco años para que caduquen los derechos de sus titulares."



<b>Actividad de Implementación del Acuerdo</b>	<b>Plazo</b>	<b>Desde cuándo se computa</b>
Inicio etapa de Implementación del Acuerdo	30 días	Transcurridos y contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
Implementación de las Medidas de Cese descritas en el <b>N°1 y N°2</b> en el <b>acápito II.</b>	6 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo.
Comunicación general descrita en el <b>acápito V letra A N° 1.</b>	90 días	
Comunicación por estado de cuenta descrita en el <b>acápito V letra A N° 2.</b>	90 días	
Comunicación por SMS y/o correo electrónico descrita en el <b>acápito V letra A N° 3.</b>	90 días	
Abono de la indemnización y costo reclamo Sernac en los casos que proceda, en los estados de cuenta conforme a lo establecido en el <b>acápito V letra C.</b>	90 días	
Emisión de vale vista	120 días	
Envío de comunicación informando de la emisión de Vale Vista descrita en el <b>acápito V letra A N° 4.</b>	30 días	Contados desde la emisión del vale vista bancario.
Plazo de implementación de las actividades descritas en el <b>N° 1 del presente acápito VII.</b>	6 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo.



## 2. Base de reclamos.

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos remitirá a **AGUAS ANDINAS S.A.** 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:

Actividad de verificación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informe Final de auditoría externa.	3 meses	Vencimiento del plazo de implementación de las actividades descritas en el <b>N° 1 del presente acápite VII</b> .

## 4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:

Actividad del remanente	Plazo	Desde cuándo se computa
Entrega de Informes Parciales de remanente.	Cada 7 meses	Contado desde que comience la vigencia del período de dos años que trata el <b>acápite XII</b> .
Entrega del Informe Final de Remanente.	2 meses	Contado desde el vencimiento del plazo de dos años para la formación del remanente que trata el <b>acápite XII</b> .
Transferencia o depósito bancario por pago de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	30 días	Contado desde la fecha del correo electrónico del SERNAC que da cuenta de la revisión sin observaciones respecto del Informe Complementario de Remanente o bien, contados desde el plazo que podrá indicar el SERNAC, conjuntamente o luego de dicha oportunidad.
Envío de comprobante de transferencia o depósito bancario de remanente a SERNAC (artículo 11 bis y 53 B Ley N° 19.496).	5 días	Contado desde la fecha de la transferencia o depósito bancario.



## **5. Actividades y plazos relacionados con la implementación, presentación, acreditación, verificación y evaluación del Plan de Cumplimiento Correctivo:**

<b>Actividad</b>	<b>Plazo</b>	<b>Desde cuándo se computa</b>
Presentación del Plan de Cumplimiento Correctivo	12 meses (prorrogables)	Desde la fecha de la última publicación del extracto de la Resolución a que se refiere el artículo 54 Q inciso 4° de la Ley 19.496 que se realice, en el Diario Oficial o en el medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico).

## **VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo**

El artículo 54 P, N° 5 de la Ley N° 19.496, dispone que la resolución que establece los términos del Acuerdo deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos: "5. *Los procedimientos a través de los cuales se cautelará el cumplimiento del acuerdo, a costa del proveedor.*".

### **Al respecto:**

#### **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. 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.**

El proveedor hará entrega al **SERNAC** de un informe de auditoría de carácter externo, en adelante, el "**Informe final de auditoría externa**", en donde consten los resultados arribados con respecto al cumplimiento de los términos del Acuerdo, conforme a lo que a continuación se señala. En todo caso, la verificación de cumplimiento de los términos comprendidos en el **acápite XII** denominado "**Del remanente**", se realizará de conformidad con lo establecido en la **letra A.2.** siguiente.

El **Informe final de auditoría externa** deberá contener la siguiente estructura:

- 1.** Introducción y/o antecedentes.
- 2.** Objetivos.



3. Alcances.
4. Resumen ejecutivo.
5. Ejecución de los procedimientos acordados.
6. Conclusiones y/o hallazgos.
7. Anexos en que se adjuntan ejemplos de los medios de verificación que acrediten la implementación de todos los compromisos asumidos en el presente Acuerdo y de los cuales se apoyó la empresa de auditoría externa para sus observaciones y/o conclusiones respecto de la implementación de este Acuerdo.

Con tal propósito, el **Informe final de auditoría externa** deberá verificar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Respecto de las actividades **N° 1 y N° 2** asociadas al **Cese de Conducta** descritas en el **acápito II** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de todas y cada una de éstas, dando cuenta de sus respectivos medios de verificación.
2. Respecto de las indemnizaciones y compensaciones, referidas en las **letras B y C del acápito III** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el pago de todos y cada uno de los conceptos definidos para los grupos de clientes residenciales beneficiados por el mismo. En tal sentido, el informe deberá incorporar, adicionalmente, la siguiente información específica:
  - a) Tamaño del universo de clientes residenciales beneficiados por el Acuerdo.
  - b) Número total de clientes residenciales que integran cada uno de los grupos.
  - c) Monto total de las indemnizaciones y compensaciones, del Acuerdo y monto total de las indemnizaciones pagadas según lo establecido en el Acuerdo.
  - d) Monto de las indemnizaciones y compensaciones, pagadas según lo establecido en el Acuerdo, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el mismo.
  - e) Universo y monto total pagado por concepto del costo del reclamo, desagregado según el canal de ingreso del reclamo. Adicionalmente, el número de clientes residenciales beneficiarios del costo del reclamo que a su vez fueron beneficiarios de las otras indemnizaciones y compensaciones, establecidas en el Acuerdo.
  - f) Montos no pagados por concepto de las indemnizaciones y compensaciones, y el universo que representa. Adicionalmente lo anterior, desagregado por cada uno de los grupos definidos en el Acuerdo.
  - g) Verificar la muestra para los efectos de la auditoría externa. El muestreo será de carácter probabilístico, se considerará a la población como finita. Para el cálculo del tamaño de la muestra se debe realizar en base a la siguiente función cuyos parámetros corresponderán a los siguientes:

La fórmula a utilizar para obtener el tamaño de muestra deberá ser la



siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde los parámetros correspondientes serán:

$n$  = Tamaño de muestra buscado.

$N$  = Tamaño de la población.

$Z_{\alpha}$  = Estadístico dependiente del intervalo de confianza.

$e$  = Corresponde al error máximo aceptado.

$p$  = Probabilidad de ocurrencia del evento (éxito).

$q = (1 - p) =$  Probabilidad de no – ocurrencia del evento.

Con un nivel de confianza de un 95% y un error máximo de 5%. Esto se traduce en  $Z_{\alpha} = 1,96$  y un error máximo aceptado  $e = 5\%$ . Como supuesto conservador,  $p = q = 50\%$

3. Respecto del proceso de información referido en el **acápito V** del presente Acuerdo, el informe deberá verificar el cumplimiento de aquel, sus plazos y comunicaciones comprometidas.
4. Las fechas de **inicio y término** de las actividades comprendidas en los distintos acápites del presente Acuerdo, y adicionalmente, la certificación de cumplimiento de los plazos previstos para cada una de ellas.
5. Adjuntar la declaración referida en el **acápito XVI** denominado "**Del tratamiento de reclamos y de datos personales**".
6. Respecto de las indemnizaciones y compensaciones referidas en las **letras B y C del acápito III que no fueron transferidas ni reclamadas por los clientes residenciales beneficiarios del Acuerdo** a la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápito VII** para las actividades del **acápito V**, todos del presente Acuerdo, lo que sigue:
  - a) Monto total correspondiente.
  - b) Universo de clientes residenciales que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo a los beneficiarios por concepto de "costo de reclamo".
  - c) Monto total y universo de clientes residenciales beneficiarios del Acuerdo que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.

## **A.2. Informes parciales del Remanente del Acuerdo.**

El proveedor hará entrega al **SERNAC** de informes de carácter **interno**, en adelante, "**Informes parciales de remanente**", en donde conste el estado y monto de las indemnizaciones y compensaciones que no fueron transferidas ni reclamadas por los consumidores desde la fecha del vencimiento del plazo dispuesto en el **acápito VII** para las actividades del **acápito V en relación al acápito III** todo, del presente Acuerdo. Dichos informes tendrán por objeto dar cuenta de la actualización de los montos referidos, durante la vigencia del



periodo de los 2 años a que se refiere el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496.

### **A.3. Informe final del Remanente del Acuerdo.**

En la medida que el **Informe final de auditoría externa de la letra A.1 precedente**, dé cuenta de la existencia de montos asociados a **indemnizaciones y compensaciones** que no fueron transferidas ni reclamadas por los consumidores en los términos que disponen los **acápites III y V** del presente Acuerdo, el proveedor hará entrega al **SERNAC** de un informe de auditoría de carácter **externo**, en adelante, el "**Informe final de remanente**", en donde consten los resultados arribados con respecto a la formación, fecha de determinación y monto del remanente referido en el **acápite XII** presente.

Con tal propósito, el **Informe final de remanente** deberá acreditar y dar cuenta de los siguientes aspectos:

1. Las fechas de inicio y término del plazo de dos años que trata el **acápite XII** del presente Acuerdo.
2. La existencia o inexistencia de indemnizaciones y compensaciones referidas en las **letras B y C del acápite III** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas a los consumidores, luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápite XII** del presente Acuerdo.
3. En caso de constatarse la existencia de indemnizaciones y compensaciones no transferidas ni reclamadas por los consumidores luego de transcurrido el plazo de dos años que trata el **acápite XII** del presente Acuerdo:
  - a) El monto total correspondiente.
  - b) El universo de consumidores que representa el dato de la letra a. precedente, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo, incluyendo a los beneficiados por concepto de "costo de reclamo".
  - c) El monto total y universo de consumidores que se encontrasen bajo alguna de las hipótesis dispuestas en el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, desagregado, según los grupos establecidos en el presente Acuerdo.

### **B. Acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496:**

En relación a 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 de cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley 19.496. Dicho plazo, se computará desde que el SERNAC envíe, a través de correo electrónico, la información que da cuenta de la revisión, sin observaciones, respecto del Informe final de remanente y comunique al proveedor, los datos de la respectiva cuenta bancaria dispuesta para tales efectos.



**IX. Alcance legal de la responsabilidad.**

Conforme lo previene el artículo 54 P de la ley 19.496, la solución propuesta por **AGUAS ANDINAS S.A.** "no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción".

**X. Del efecto erga omnes del Acuerdo y sus efectos.**

El Servicio Nacional del Consumidor someterá el Acuerdo contenido en el presente instrumento, a la aprobación del juez de letras en lo civil, correspondiente al domicilio del proveedor, para que éste produzca efecto erga omnes.

Todo ello de conformidad a lo dispuesto en los incisos 1º, 2º y 3º del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496 que señala:

*"Para que el acuerdo contenido en la resolución dictada por el Servicio produzca efecto erga omnes, deberá ser aprobado por el juez de letras en lo civil correspondiente al domicilio del proveedor. El tribunal sólo podrá rechazar el efecto erga omnes si el acuerdo no cumple con los aspectos mínimos establecidos en el inciso segundo del artículo precedente. El tribunal fallará de plano y sólo será procedente el recurso de reposición con apelación en subsidio en contra de la resolución que rechace el acuerdo.*

*Ejecutoriada la resolución judicial señalada en el inciso anterior y efectuada la publicación indicada en el inciso siguiente, el acuerdo surtirá los efectos de una transacción extrajudicial respecto de todos los consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de sus acciones de acuerdo al inciso penúltimo".*

**XI. De las publicaciones del Acuerdo**

El artículo 54 Q inciso 4º de la Ley N° 19.496 señala:

*"La copia autorizada de la resolución del Servicio en que conste el acuerdo tendrá mérito ejecutivo transcurridos treinta días desde la publicación del extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, así como en el sitio web institucional del Servicio, contándose el plazo desde la última publicación. Las publicaciones deberán efectuarse a más tardar dentro de décimo día desde la fecha de la resolución administrativa en la que conste el acuerdo o desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que lo aprueba, según sea el caso".*

En consecuencia, dentro del décimo día desde la fecha del certificado emitido por el Tribunal correspondiente que dé cuenta que la resolución judicial que se pronuncia del Acuerdo, se encuentra ejecutoriada, se deberá publicar, a costa de **AGUAS ANDINAS S.A.**, el extracto de la resolución en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional (el que podrá ser electrónico). Por su parte, el **SERNAC** efectuará la publicación en el sitio web institucional de este Servicio.



En el caso de ausencia del efecto erga omnes el proveedor procederá a efectuar las publicaciones tratadas anteriormente dentro del décimo día desde que quede ejecutoriada la resolución judicial que se pronuncie sobre la solicitud del artículo 54 Q inciso 1° de la ley N° 19.496.

## **XII. Del Remanente.**

En lo referente al remanente aplicará el inciso final del artículo 53 B de la Ley N° 19.496.

En tal sentido, durante el período de los 2 años previos a la formación del remanente, y una vez cumplidas las diligencias de distribución y pago de las indemnizaciones y compensaciones a cada consumidor beneficiado por el Acuerdo, el proveedor deberá mantener la custodia de las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores y tenerlas a disposición de aquellos, a fin de atender su reclamo o solicitud respecto del derecho que le asiste a percibir las sumas de dinero concedidas en virtud de este Acuerdo, ello, dentro del referido plazo de 2 años establecido en este párrafo.

Una vez vencido el plazo de 2 años de formación del remanente, **AGUAS ANDINAS S.A.** tendrá un plazo adicional para remitir al **SERNAC**, el "**Informe final de remanente**" en los términos dispuestos en los **acápites VII y VIII** del presente Acuerdo el que, en todo caso, entregará información respecto de la determinación de la formación del remanente, la fecha de su determinación y el monto de estos dineros.

Posteriormente, el proveedor si fuere el caso, deberá enterar las cantidades no transferidas ni reclamadas por los consumidores al fondo concursable del artículo 11 bis, en armonía con lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B, ambos de la Ley N° 19.496, que dispone:

*"Transcurridos dos años desde que se cumpla dicho plazo, los remanentes que no hayan sido transferidos ni reclamados por los consumidores caducarán y se extinguirán a su respecto los derechos de los respectivos titulares, debiendo el proveedor, o el tercero a cargo de la entrega, enterar las cantidades correspondientes al fondo establecido en el artículo 11 bis".*

Finalmente, el proveedor deberá remitir al **SERNAC** en el plazo dispuesto en el **acápite VII** del presente instrumento, el **comprobante** que dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.

En consideración a las características de la solución que da cuenta el presente Acuerdo, y para efectos aclaratorios, las cantidades susceptibles de configurar remanente serán las siguientes:

1. Las sumas representativas de dinero correspondientes a lo descrito en la **letra B del acápite III** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los clientes residenciales beneficiados por el mismo y,
2. Las sumas representativas de dinero correspondiente al "**costo de reclamo**", descrito en la **letra C del acápite III** del presente Acuerdo, que no hayan sido transferidas ni reclamadas por los clientes residenciales beneficiados.



### **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.

### **XIV. Del incumplimiento del Acuerdo.**

Se deja constancia que, el **SERNAC** hace reserva de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial del Acuerdo y/o de su falta de aprobación.

Asimismo, el incumplimiento de los términos del Acuerdo constituye una infracción de la Ley N° 19.496, según lo expuesto en el artículo 54 Q inciso 6° de la misma.

### **XV. De la publicidad.**

La publicidad por medios masivos (TV, radio, prensa, comunicación escrita u otros) que el proveedor se disponga a realizar respecto del presente Acuerdo y de la Resolución que lo contiene, no podrá considerar la utilización de la imagen, logo, sigla y/o iconografía del SERNAC, ni realizar cualquier referencia en relación con aquellos. Lo anterior, salvo que sea previamente validada para su difusión y por escrito, por la Jefatura del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del SERNAC. A mayor abundamiento, el presente Acuerdo y la Resolución que lo contiene, podrán ser utilizados única y exclusivamente, para sus propios fines.

### **XVI. Del tratamiento de reclamos y de datos personales.**

La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del **SERNAC** remitirá a **AGUAS ANDINAS S.A.** una base de reclamos que contendrá datos personales de los consumidores reclamantes, con la única y exclusiva finalidad de que dicho proveedor abone a los consumidores beneficiados el monto correspondiente al concepto de "costo del reclamo".

Por lo tanto, la antedicha base de reclamos deberá ser utilizada, por el proveedor exclusivamente para la implementación y certificación del cumplimiento del presente Acuerdo, de modo que los datos personales contenidos en dicha base, en caso alguno, se podrán tratar con una finalidad distinta, quedando especialmente prohibido divulgar los mismos y/o entregarlos a terceros por cualquier causa.

Esta restricción debe entenderse sin perjuicio de aquella que opera en relación con el acceso que el **SERNAC**, ha proporcionado previamente a **AGUAS ANDINAS S.A.**, a través del Portal del proveedor.

En este contexto, será de absoluta responsabilidad de **AGUAS ANDINAS S.A.** adoptar todas las medidas necesarias para limitar el tratamiento de los datos personales de los consumidores en los términos indicados e impedir que terceros accedan y/o utilicen los mismos, con una finalidad distinta a la



indicada. Esta prohibición no cesa con el término del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia.

Una vez cumplidas las finalidades descritas precedentemente, **AGUAS ANDINAS S.A.** deberá proceder a la eliminación de las referidas bases de datos de sus registros que obren en su ámbito de control y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidos en ellas.

En consecuencia, **AGUAS ANDINAS S.A.**, a través de una declaración emitida y firmada por quien tenga la facultad de representar a la empresa, será responsable de constatar:

1. Que las bases de reclamos que contienen datos personales de consumidores, que le han sido proporcionadas por este Servicio a **AGUAS ANDINAS S.A.** o, a las cuales se le ha proporcionado acceso: **(1)** han sido utilizadas exclusivamente para fines de implementar el presente Acuerdo agotándose en éste; **(2)** No han sido divulgadas o entregadas a terceros para fines distintos a los indicados.
2. Que han adoptado todas las medidas necesarias tendientes a satisfacer la finalidad indicada e impedir el acceso o uso de la misma por terceros distintos al proveedor.
3. Que una vez satisfecha la finalidad indicada se ha procedido a la eliminación de la base de datos de sus registros y/o a la cancelación de los datos personales de los consumidores contenidas en la misma, en conformidad a la normativa vigente al tiempo de ejecutar esta actividad.

La citada declaración, deberá ser anexada en el Informe de Auditoría Externa indicado en el presente Acuerdo.

## **XVII. De la Presentación del Plan de Cumplimiento**

### **1. Alcance del Plan de Cumplimiento Correctivo**

El plan de cumplimiento correctivo deberá comprender todos los procesos y subprocesos, modelos de negocio, y actividad(es) del proveedor, que se encuentren relacionados/as con los hechos que motivaron el inicio del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia, y que se encuentran descritos en su respectiva Resolución.

### **2. Elementos de Plan de Cumplimiento Correctivo**

El referido plan de cumplimiento correctivo deberá contener como mínimo, los elementos contenidos en los siguientes cuerpos legales y administrativos:

- Artículo 54 P inciso 3° de la Ley N°19.496.
- Artículo 19 del Reglamento que establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores contenido en el Decreto N°56, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo publicado en el Diario Oficial del 5 de febrero de 2021.
- Resolución Exenta N°689 del 10 de septiembre de 2021 que "Aprueba Circular Interpretativa sobre el Alcance, Contenido, Procedimiento de Aprobación y Presentación de los Planes de Cumplimiento de los Artículos 24 inciso cuarto, letra c) y 54 P de la Ley N°19.496".

Se precisa que la identificación de acciones y medidas correctivas o preventivas, se entenderán como medidas, acciones y/o actividades propias del plan de cumplimiento correctivo cuya planificación, desarrollo e implementación, deberán tener el objetivo de evitar que, en el tiempo, las conductas evidenciadas vuelvan a ocurrir.



### **3. Acreditación, verificación y evaluación del Plan de Cumplimiento Correctivo**

Verificada la implementación del plan de cumplimiento correctivo, el proceso para la presentación del mismo se sustanciará conforme a lo establecido en la citada Circular Interpretativa N°689 del 10 de septiembre de 2021.

### **4. Plazo de implementación y presentación**

Las actividades y plazos relacionados con la implementación y presentación conforme del Plan de Cumplimiento Correctivo, su acreditación, verificación y evaluación del mismo, se realizará dentro del plazo establecido en el **acápite VII numeral 5.** del presente Acuerdo.

El plazo para la presentación del plan de cumplimiento correctivo podrá ser prorrogado - a solicitud del proveedor - por una sola vez **hasta por doce (12) meses adicionales, cuando existiesen motivos calificados para ello**, los que serán evaluados en su mérito por el área de Coordinación de Cumplimiento del SERNAC. La respectiva solicitud de prórroga del proveedor deberá presentarse antes del vencimiento del plazo original, y ante la referida Coordinación de Cumplimiento del SERNAC.

### **5. Procedimiento de presentación**

La tramitación de la presentación del plan de cumplimiento correctivo estará regida por lo señalado a su respecto en la Resolución Exenta N°689 del 10 de septiembre de 2021.

El oficial de cumplimiento designado por el proveedor, si lo estimare necesario, podrá requerir del área de Coordinación de Cumplimiento del SERNAC, guía y/o lineamientos de carácter general para el diseño, planificación e implementación del respectivo plan de cumplimiento correctivo, sea mediante medios escritos o la realización de reuniones presenciales o virtuales. Lo anterior, no constituirá ni podrá calificarse en caso alguno, como una actividad de asesoría y/o aprobación preliminar del plan de cumplimiento correctivo por parte de dicha área, por lo que no podrá entenderse que aquello podría constituir algún tipo de pronunciamiento por parte del SERNAC. Será de responsabilidad de la Entidad Certificadora Idónea, acreditar y verificar el plan de cumplimiento correctivo en la etapa de certificación.

### **6. Carácter de Plan de Cumplimiento Correctivo**

El plan de cumplimiento que da cuenta el presente Acuerdo se ajusta a lo indicado en el inciso 3° del Artículo 54 P de la Ley 19.496, el cual no configura en su contenido, la circunstancia de atenuante referida en el artículo 24 inciso 4 literal c) de la misma ley.

Lo anterior, no priva al proveedor para que, conforme a los requisitos establecidos en la regulación vigente y en los instrumentos administrativos del SERNAC, dictados en virtud del ejercicio de sus facultades legales, pueda presentar un plan de cumplimiento de carácter preventivo que satisfaga los respectivos requisitos establecidos en aquellos, para que luego, pueda ser evaluado por parte del Servicio Nacional del Consumidor.

## **XVIII. Las leyes complementarias. Ley N° 19.496, Ley N° 20.285 y Ley N° 19.628. De la reserva de acciones del SERNAC.**

Se deja constancia que el **SERNAC** 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 y cualquiera otra que resulte aplicable en la especie. Adicionalmente, conforme a lo previsto en el artículo 54 H inciso 1° de la Ley N° 19.496, el Procedimiento Voluntario Colectivo se regula por el principio de publicidad ello, considerando la reserva de información y de antecedentes que se hubiese decretado en el mismo, en conformidad con el artículo 54 O de la Ley N°19.496, información y antecedentes que quedan resguardados, conforme a lo establecido en las resoluciones dictadas al efecto, con excepción de aquella información y antecedentes, respecto de la y los cuales, el proveedor ha consentido expresamente, en incluir en el presente Acuerdo, por ser necesarias/os para su acertada inteligencia. Por lo anterior, las peticiones y/o requerimientos que se le formulen sobre información y antecedentes relativos al Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia y, al presente Acuerdo, se resolverán con sujeción a lo expuesto en este numeral.

### **XIX. De la orientación para los consumidores.**

Se deja constancia que el **SERNAC**, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el presente Acuerdo, a través de todos sus canales de atención, tanto en sus oficinas de atención presencial, como en su *call center*: 800 700 100, y en su página web [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl).

En el mismo orden de ideas, el **SERNAC** enviará información a los consumidores afectados a través de los medios que estime más idóneos para tales efectos, a fin de que los consumidores tomen conocimiento de los términos del Acuerdo y de sus derechos.

Adicionalmente, y en el contexto de lo expuesto en el párrafo anterior, el proveedor quedará disponible para atender las consultas o reclamos que pudieran presentarse con ocasión de la implementación del presente Acuerdo y, del Acuerdo en sí mismo. De ocurrir aquello, podrán existir coordinaciones particulares entre el **SERNAC** y el proveedor.

### **RESUELVO:**

**1° TÉNGASE PRESENTE**, los términos del Acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor y **AGUAS ANDINAS S.A.** en el marco de este Procedimiento Voluntario Colectivo.

**2° DECLÁRESE**, el **TÉRMINO FAVORABLE** del Procedimiento Voluntario Colectivo aperturado según **Resolución Exenta N° 545 de fecha 6 de septiembre de 2024**.

**3° TÉNGASE PRESENTE**, que el Acuerdo contenido en la presente Resolución, para que produzca efecto erga omnes, se someterá a la aprobación del Juez de Letras en lo Civil, conforme lo dispone el inciso 1° del artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

**4° PUBLÍQUESE**, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, un extracto en el Diario Oficial y en un medio de circulación nacional, a costa del proveedor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.



**5° PUBLÍQUESE**, dentro del plazo de diez días, contados desde la fecha en que se certifique por el tribunal correspondiente que la resolución judicial que se pronuncie sobre el el Acuerdo contenido en la presente Resolución administrativa se encuentra ejecutoriada, un extracto en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo dispuesto en el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

**6° TÉNGASE PRESENTE**, que los consumidores beneficiados que no estén conformes con la solución alcanzada contenida en el Acuerdo, para no quedar sujetos a ésta deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que apruebe el Acuerdo, lo que podrán realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace conforme lo establece el artículo 54 Q de la Ley N°19.496.

**7° TÉNGASE PRESENTE**, que una vez transcurrido 30 días desde las publicaciones mencionadas, el Acuerdo tendrá efecto de una transacción extrajudicial respecto de todos aquellos consumidores potencialmente afectados, con excepción de aquellos que hayan hecho valer sus derechos ante los tribunales con anterioridad, hayan suscrito avenimientos o transacciones de carácter individual con el proveedor o hayan efectuado reserva de acciones.

**8° TÉNGASE PRESENTE**, que el incumplimiento de los términos del acuerdo constituye infracción a la Ley N°19.496.

**9° TÉNGASE PRESENTE**, que el SERNAC hace plena reserva en este acto de las futuras acciones que pudiesen emanar del incumplimiento total o parcial de éste y/o su falta de aprobación.

**10° TÉNGASE PRESENTE**, que la impugnación de la presente resolución está regulada en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

**11° 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.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**

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

MLB/cna/meo

Distribución: (notificación por correo electrónico)

- Dirección Nacional
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Oficina de Partes y Gestión Documental.

