

NOMENCLATURA : 1. [1]Da curso a la solicitud  
 JUZGADO : 1º Juzgado de Letras de Copiapó  
 CAUSA ROL : V-1216-2025  
 CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
 (SERNAC)/

**Copiapó, cinco de diciembre de dos mil veinticinco.**

**A la solicitud de folio 1:**

**A lo principal y segundo otrosí:** : autos para resolver.

**Al primer otrosí:** por acompañados los documentos digitalmente.

**Al tercer otrosí:** téngase presente el correo electrónico como forma de notificación, sin perjuicio de las resoluciones en que el tribunal disponga expresamente una manera diferente de notificar.

**Al cuarto otrosí:** téngase presente la personería.

**Al quinto otrosí:** téngase presente el patrocinio y poder así como el domicilio.

**Vistos y teniendo presente:**

1) En el folio 1 de la carpeta electrónica, comparecieron los señores Milo Antonio Rojas Bonilla y don Claudio Felipe Torres Urzúa, abogados, en representación del Servicio Nacional de Consumidor, solicitando la aprobación judicial del acuerdo alcanzado con Nueva Atacama S.A., con el que culminó el procedimiento voluntario colectivo con ese proveedor ordenado sustanciar por Resolución Exenta N° 530 de 4 de agosto de 2025 de ese servicio, con motivo de eventuales incumplimientos a la Ley N° 19.496 ocasionados a propósito de suspensiones, paralizaciones o no prestaciones injustificadas del servicio sanitario previamente contratado, ocurridas durante las jornadas del 15 al 17 de agosto de 2023 en el sector Paipote y Llanos de Ollantay de la ciudad de Copiapó, zona de concesión del proveedor.

2) A través de la Resolución Exenta N° 815, de 17 de noviembre de 2025, expedida por el señor subdirector de la Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos del Servicio Nacional del Consumidor, rectificada en lo pertinente por medio de Resolución Exenta N° 838, de 20 de noviembre de este año, se declaró el término favorable del Procedimiento Voluntario Colectivo aludido en el basamento anterior, disponiéndose las restantes medidas que allí se señalan.

3) Que el artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, sobre ley de Protección a los Derechos de los consumidores dispone que para que el acuerdo tenga efectos erga omnes debe ser aprobado por el Juez Civil correspondiente al domicilio del proveedor. Pudiendo rechazarse únicamente en caso que no cumpla con los aspectos mínimos establecidos en el inciso 2° del artículo 54 P de la misma ley. Debiendo el tribunal fallar de plano.

4) A su turno, el artículo 54 P antes citado, previene que en caso de llegar a un acuerdo, el Servicio dictará una resolución que establecerá sus términos y las obligaciones que asume cada una de las partes. Agregando su inciso 2° los aspectos mínimos que debe contener.

5) Que revisada la resolución exenta y su rectificación singularizadas en el motivo 2° de esta decisión, puede concluirse que ella cumple con los requisitos mínimos que la disposición del artículo 54 P recién traído a colación establece.



En efecto, en cuanto a la exigencia del N° 1, el acuerdo contiene en el punto II lo relativo al cese de la conducta, haciendo ver que el suministro de agua potable a los usuarios afectados fue debidamente reestablecido, contemplándose medidas correctivas para evitar que ello acontezca nuevamente.

EN lo que hace al imperativo del N° 2, éste se halla debidamente satisfecho, pues el acuerdo en su apartado N° III contiene las indemnizaciones y compensaciones que recibirán cada uno de los 3.739 usuarios afectados y beneficiarios del acuerdo, segregados según la duración del corte de suministro en 3 grupos distintos, indicándose el monto a pagar a cada uno de ellos. Sus costos e indicación que tales compensaciones son adicionales y complementarias a los pagos efectuados con anterioridad a clientes residenciales.

Tocante a la materia establecida en el numeral 3° del artículo 54 P en referencia, el Servicio Nacional del Consumidor en el N° IV del Acuerdo concluyó y sostuvo que el monto que el proveedor pagará a título de compensación se ha estimado procedente, considerando la duración de las interrupciones del servicio de suministro de agua potable, y que el mecanismo dispuesto para la implementación acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades que comprende el Acuerdo resultan proporcionales y adecuadas para los objetivos que en él se plasman.

Relativamente al menester del N° 4 de la tantas veces citada disposición legal relativo a la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual NUEVA ATACAMA S.A. efectuará las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los Clientes residenciales afectados, ello se encuentra tratado en el punto V, y contiene, además, la difusión del acuerdo a sus beneficiarios, las comunicaciones que se efectuarán y la publicidad que se le dará, así como los tiempos en que deben desarrollarse tales acciones.

Finalmente, el Acuerdo contiene los mecanismos de verificación del cumplimiento de los compromisos a que en su virtud se obligó el prestador del servicio, que principalmente se refiere a la contratación de auditorías externas que verifiquen su cumplimiento en tiempo y forma, tratado en el punto VII del instrumento.

Por lo relacionado, cita legal y visto, además lo dispuesto en los artículos 54 H y siguientes de la Ley N° 19.496, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el D.F.L. N° 3, de Economía, Fomento y Turismo, promulgado el 13 de septiembre de 2019 y publicado el 31 de mayo de 2021; 160, 171, 254 y siguientes, 817 y 819 del Código de Procedimiento Civil, se declara:

Que el acuerdo alcanzado entre el **Servicio Nacional del Consumidor y Nueva Atacama S.A.**, contenido en la **Resolución Exenta N° 815 del 17 de noviembre de 2025**, rectificada a través de la Resolución Exenta N° 838 del 20 de noviembre de 2025, ambas Servicio Nacional del Consumidor **cumple a cabalidad con todos los requisitos legales** que copulativamente establece el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, por lo que se lo aprueba y, en consecuencia, **produce efectos erga omnes**.

**Rol N° 1216-2025.**

**Regístrese, notifíquese, y en su oportunidad, cúmplase con las medidas de publicidad legales, hecho, archívese.**



Dictada por Gabriel Patricio Aguilera Sazo, juez titular.

En **Copiapó**, a **cinco de diciembre de dos mil veinticinco**, se notificó por el estado diario, la resolución precedente.

GPAS/psz



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: FBHJBLFKZY