

NOMENCLATURA : 1. [378]Actuación
JUZGADO : 1º Juzgado de Letras de Copiapó
CAUSA ROL : V-1216-2025
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
(SERNAC)/

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO ENTRE EL SERNAC Y NUEVA ATACAMA S.A. EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO, CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.

En procedimiento no contencioso caratulado “Servicio Nacional del Consumidor”, **Rol V-1216-2025** del **1º Juzgado de Letras de Copiapó**, por sentencia del 5 de diciembre de 2025, notificada con esa misma fecha por el estado diario al solicitante, **se aprobó el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) y Nueva Atacama S.A.**, contenido en la **Resolución Exenta N° 815 del 17 de noviembre de 2025** (el “**Acuerdo**”), rectificada a través de la Resolución Exenta N° 838 del 20 de noviembre de 2025, ambas dictadas en el marco del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores, aperturado por medio de la Resolución Exenta N° 530 del 4 de agosto de 2025, todas de SERNAC, **declarándose expresamente que éste cumple con los requisitos que establece el artículo 54 P de la Ley N° 19.496**, produciendo en consecuencia, **el efecto erga omnes**. A continuación, los términos extractados del Acuerdo: **I. Clientes residenciales comprendidos en el presente Acuerdo**. El Acuerdo, (...) beneficiará a un universo total de **3.739** (tres mil setecientos treinta y nueve) clientes residenciales (...) de **Nueva Atacama S.A.** (...) (el “**Proveedor**”) todos pertenecientes a las comunas sobre las cuales el Proveedor tiene la concesión del suministro de agua potable, y que se vieron afectados por las **interrupciones no programadas e injustificadas** del referido servicio ocurridas durante las jornadas del **15 al 17 de agosto de 2023** en los sectores de **Paipote y Llanos de Ollantay** de la **ciudad de Copiapó**. Adicionalmente, en el Acuerdo se contemplan los compromisos del Proveedor relacionados con las medidas de cese de conducta las que se describen en el **acápite II** siguiente. Se hace presente que el **SERNAC** y el **Proveedor** 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, ni como un reconocimiento de responsabilidad por parte del Proveedor. Teniendo ello presente, y con el propósito de alcanzar el presente Acuerdo, **SERNAC** y **NUEVA ATACAMA S.A.** declaran que, para la determinación del universo y monto de las sumas de dinero que se entregará de conformidad con lo establecido en el **acápite III** del presente instrumento, se ha considerado como variable objetiva la duración de las interrupciones del servicio de agua potable ocurridas durante las jornadas del **15 al 17 de agosto de 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 el presente caso, con el propósito de 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 este acápite, conforme a la duración de las interrupciones del servicio de agua potable producidas durante las jornadas del 15 al 17 de agosto de 2023 Acuerdo, según se detalla en el **acápite III** del presente instrumento, todo lo cual, ha sido debidamente informado y validado por **NUEVA ATACAMA S.A.** (...). **II. Del cese de la conducta**. Para los efectos señalados en 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 el Proveedor luego de las interrupciones que motivaron este PVC, fue plenamente restablecido, declarando el proveedor que ha ejecutado las siguientes actividades: **1.** Reparación de la falla asociada a la matriz que provocó la suspensión de suministro: Declara haber reemplazado por una pieza de mejores características para el caso de producirse algún evento como el que dio origen al PVC, lo que permitirá una mejor gestión en su reparación y mantención. **2.** Intensificación de las labores de detección de fugas y reforzamiento permanente del área operativa, incrementando la cobertura de inspección en los diversos sectores de la comuna de Copiapó y en particular del sector Paipote. **3.** Instalación, en el sector afectado, de dos nuevos medidores de caudal y válvulas reductoras de presión, dispositivos que buscarían fortalecer la gestión



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



Código: PGWRBNBQXMQZ

hidráulica de la red en cuanto a cambios de presión y detección temprana de fugas en la red. **4.** Notificación por Redes sociales: Cuando existan cortes, programados o no programados, el Proveedor declara haber implementado la entrega de información a través de publicaciones en redes sociales X [ex Twitter], Facebook e Instagram), con el fin de abarcar a la mayor cantidad de clientes. Adicionalmente, (...) con la finalidad de mitigar los efectos asociados a eventuales interrupciones del servicio de agua potable a los consumidores, el Proveedor se compromete a implementar las siguientes medidas: **1.** Se instalará un nuevo medidor de caudal en el sector de Paipote, para seguir fortaleciendo la gestión de la red de agua. **2.** Procesos de comunicación y vinculación permanente con juntas de vecinos del sector de Paipote, en Copiapó, a través de la designación de un “Delegado comunitario”, ejecutivo especial de Nueva Atacama, que tiene asignadas determinadas juntas de vecinos para procurar comunicación directa con estos vía telefónica y mensajería instantánea en caso de incidentes que afecten el suministro, y que coordinará la asistencia de equipos técnicos a la comunidad en emergencias, para la entrega de información y solución de la situación. **3.** Canal de mensajería instantánea: Actualmente y durante el evento ocurrido en agosto 2023, el Proveedor declara que ya tenía implementada la notificación del corte mediante su aplicación móvil (...) y correo electrónico. En dichos mensajes se incluiría un enlace web para revisar el mapa de interrupción en línea actualizado en tiempo real, indicando las zonas afectadas y tiempos estimados de reposición. El Proveedor declara haber implementado mensajería automatizada mediante SMS y se encuentra en proceso de fortalecer este tipo de comunicación con la implementación de mensajería vía WhatsApp. Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los **acápitulos VII y VIII** del presente instrumento. Lo anterior, considerará, adicionalmente, la integración de los verificadores de cumplimiento relativos a las medidas implementadas durante la tramitación del PVC en referencia como así también, los relativos a aquellas que se implementarán de conformidad a lo establecido en este acápite. **III. De las indemnizaciones y compensaciones que recibirán cada uno de los Clientes residenciales afectados.** **A. De los consumidores beneficiarios del Acuerdo.** El Acuerdo beneficiará a todos los **Clientes residenciales** de **NUEVA ATACAMA S.A.** que se vieron afectados por las **interrupciones no programadas e injustificadas** del servicio de agua potable ocurridas durante las jornadas del **15 al 17 de agosto de 2023** en el sector de **Paipote y Llanos de Ollantay** de la **ciudad de Copiapó**. Se hace presente que el universo de Clientes residenciales beneficiados por el Acuerdo, y los montos que recibirán de conformidad con lo establecido en este **acápite III** se han establecido en consideración a la duración de la interrupción del servicio de agua potable en el periodo indicado. **B. Montos que recibirán los grupos de clientes beneficiarios del Acuerdo.** En atención a lo precedentemente expuesto, el Acuerdo considera los siguientes montos correspondientes en base a la duración de la interrupción del servicio de agua potable entre el **15 al 17 de agosto de 2023**.

Duración del corte	Universo beneficiarios	Monto por consumidor	Monto Total por tramo
24,9	2.357	\$2.750	\$6.481.750
39	1.065	\$3.500	\$3.727.500
41	317	\$3.750	\$1.188.750
Total	3.739		\$11.398.000

Así las cosas, por este concepto, el Acuerdo beneficia a un número total de **3.739 (tres mil setecientos treinta y nueve) Clientes residenciales**, y considera un monto total de **\$11.398.000 (once millones trescientos noventa y ocho mil pesos)**. Estos montos son sin perjuicio de los montos que el Proveedor declara haber pagado a Clientes residenciales por esta misma interrupción por un monto total en pesos de **\$48.239.329 (cuarenta y ocho millones doscientos treinta y nueve mil trescientos veintinueve 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 **acápite VIII** del Acuerdo. En este contexto, se hace presente que los montos establecidos en el Acuerdo, por un total de **\$11.398.000** (once millones trescientos noventa y ocho mil pesos), son adicionales y complementarios a los pagos antes señalados. **C. Costo del reclamo.** El Proveedor compensará por este concepto a cada Cliente residencial beneficiario del Acuerdo en términos de la **letra A** de este acápite, que hubiere reclamado ante el **SERNAC** con ocasión de los hechos descritos en el **acápite I** del Acuerdo, entre el **15 de agosto de 2023 y el día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del Proveedor (día 5 de noviembre de 2025)**, trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N°19.496 (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). Se deja constancia que los montos que se pagarán conforme a lo descrito en la **letra B** son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo, y



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



Código: PGWRBNBQXMZ

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 (“UTM”) se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. Así las cosas, el Acuerdo beneficiará por este concepto, a un total de **5 (cinco)** consumidores que reclamaron ante **SERNAC**. Por este concepto, se considera un monto de compensaciones total ascendente a la suma referencial de **\$6.026 pesos (seis mil veintiséis pesos)** (UTM del mes de noviembre de 2025) que corresponde a 2 reclamos vía call center y 3 reclamos vía web, montos que serán abonados o pagados, según corresponda, por medio de los mecanismos y plazos señalados en los **acápitores V letra C y VII** del Acuerdo, respectivamente. 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 Acuerdo. * En consecuencia, el Acuerdo objeto de este PVC, beneficia a un universo total de **3.739 (tres mil setecientos treinta y nueve mil)** Clientes residenciales, y considera un monto en pesos de **\$11.404.026 (once millones cuatrocientos cuatro mil veintiséis pesos)**. Se hace presente que todos los montos que se pagarán, así como el universo (cantidad) de consumidores mencionados en el Acuerdo, han sido determinados conforme a la información suministrada por el Proveedor durante el desarrollo del PVC en referencia. En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales que se pagarán serán determinados y verificados por el informe de auditoría externa descrito en los **acápitores VII y VIII** del Acuerdo. **IV. La solución es proporcional a los efectos causados, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.** Para esta sede administrativa 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 Acuerdo, el monto que el Proveedor pagará a título de compensación se han estimado procedentes en favor de los consumidores, los cuales, por su parte, consideran la duración de las interrupciones, de los diversos tramos de tiempo afectos a las interrupciones del servicio de suministro de agua potable distribuida por el Proveedor, 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 cumplen, en la especie, con los principios establecidos en el inciso primero del artículo 54 H de la Ley N°19.496. Así, la determinación de los montos que se pagarán, dispuestos particularmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconocen e integran elementos objetivos como también, para lo relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se pagarán tales montos. En consecuencia, la solución que consta en el Acuerdo 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 del Proveedor fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente (realizada entre los días **06 y 13 de noviembre de 2025**) como, asimismo, durante la tramitación del PVC, se habilitó en la página web del SERNAC, la instancia para que los consumidores potencialmente afectados, pudieran formular las observaciones que habrían estimado pertinentes. Como resultado de aquello, se hace presente que no existieron observaciones ni sugerencias de ajustes. 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 de este. **V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual el Proveedor efectuará las devoluciones, compensaciones o indemnizaciones a los Clientes residenciales afectados.** **A. Del proceso de información respecto de los beneficiarios del Acuerdo.** El Proveedor implementará un proceso de información que estará dirigido a los Clientes residenciales definidos en conformidad a lo señalado en los **acápitores I y III** del Acuerdo. En el marco del referido proceso de información el Proveedor compromete las siguientes actividades: **1. Comunicación general.** El Proveedor 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 un aviso resumen publicado en su página web www.nuevaatacam.cl; El Proveedor se compromete a asegurar la efectiva visibilidad de las publicaciones que trata el presente numeral. **2. Comunicación a través de boleta de servicio.** El Proveedor 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 la respectiva **boleta de servicio** que les envíe. La glosa se determinará previamente y en conjunto con el **SERNAC** según la



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



Código: PGWRBNBQXMQZ

factibilidad técnica propia del formato que permitan las boletas, y de acuerdo con las instrucciones que haya impartido o pueda impartir la Superintendencia de Servicios Sanitarios en relación con el contenido de las boletas de consumo. **B. De las comunicaciones y publicidad del presente Acuerdo.** Para efectos del 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, y con lo que se ha definido en el mismo. **C. Mecanismos de pago.** La implementación y pago de los montos comprometidos en las **letras B y C del acápite III** del Acuerdo, se realizará mediante un abono único, automático y directo en la respectiva boleta de los Clientes residenciales beneficiados por el Acuerdo, para su posterior y total consumo, sin límite de tiempo. Este abono se realizará dentro de la facturación subsiguiente a la fecha en que se dé inicio a la implementación del Acuerdo. Si por las fechas correspondientes a los ciclos de facturación resultare necesario gestionar el respectivo descuento en una facturación posterior a la época indicada, el Proveedor procederá en esos casos a realizar los descuentos en la facturación siguiente o subsiguiente a la época originalmente considerada. Dicho mecanismo de implementación no supone costos ni cargos adicionales para los beneficiados por el Acuerdo. En el caso de Clientes residenciales con deuda vencida y/o morosa al momento de realizar el pago de la compensación antes referida, el pago se realizará mediante abono al pago de la deuda correspondiente del Cliente. El plazo para la realización de las actividades contenidas en este acápite se hará conforme a lo señalado en el **acápite VII** del Acuerdo y, la verificación de estas, serán contenidas en el informe de auditoría externa que tratan los **acápitones VII y VIII** de dicho instrumento. **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.**

Actividad de Implementación del Acuerdo	Plazo	Desde cuándo se computa
Inicio etapa de Implementación del Acuerdo	30 días	Transcurridos y contados desde la fecha de la última publicación del extracto de la resolución judicial que aprueba el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N°19.496.
Implementación de las Medidas de Cese descritas en el acápite II .	13 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo.
Comunicación general descrita en el acápite V letra A N° 1 (publicación en página web).	3 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo.
Comunicación por boleta de servicio descrita en el acápite V letra A N° 2 .	3 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo.
Abono de los montos establecidos en las letras B y C del acápite III , en las boletas de servicio, conforme a lo establecido en el acápite V letra C .	3 meses	Contados desde la fecha de comienzo de implementación del Acuerdo
Plazo de implementación de las actividades descritas en el N° 1 del presente acápite VII .	13 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 del SERNAC remitirá al Proveedor 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.** (véase la tabla contenida en el numeral 3º del presente acápite). **4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo.** (véase la tabla contenida en el numeral 4º del presente acápite). **VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo.** **A. Informes de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo e informe parcial relacionados con el 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 Acuerdo. Por su parte, el informe parcial de estado de avance de la implementación del Acuerdo y los informes parciales del remanente del Acuerdo serán elaborados y presentados por el Proveedor al SERNAC, de conformidad con lo que a continuación se dispone. 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 parcial de estado de avance de la implementación del Acuerdo.** (véase su contenido en el literal A.1. del presente acápite). **A.2 Informe de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo** (véase su contenido en el literal A.2. del presente acápite). **A.3. Informes parciales del Remanente del Acuerdo** (véase su contenido en el literal A.3. del presente acápite). **A.4. Informe final del Remanente del Acuerdo** (véase su contenido en el literal A.4. del presente acápite). **B. Acreditación de cumplimiento en relación con el depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N°19.496.** En relación con lo tratado en este literal, el Proveedor deberá remitir al SERNAC, en el plazo dispuesto en el acápite **VII numeral 4** del Acuerdo, el comprobante que dé cuenta del depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N°19.496. **IX. Alcance legal de la responsabilidad.** Conforme lo previene el artículo 54 P de la Ley N°19.496, la solución propuesta por el Proveedor *no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la eventual infracción.* **XIII. De la reserva de acciones individuales.** Por su parte, y en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley N° 19.496 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 dicha ley, 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. - **Para todos los efectos legales, téngase presente las demás disposiciones contenidas en el Acuerdo.** Para acceder a una copia íntegra de la Resolución Exenta que contiene los términos de este último, visite el siguiente enlace web: https://www.sernac.cl/portal/609/articles-86701_archivo_03.pdf. La presente publicación se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Lo que se notifica a los eventuales consumidores beneficiados. El Secretario.



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



Código: PGWRBNBQXMQ