

## EXTRACTO

El 3° Juzgado Civil de Antofagasta, en autos caratulados "SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR CON AGUAS DE ANTOFAGASTA S.A." (rol C-103-2024), al que se acumuló la causa caratulada "CONADECUS con AGUAS ANTOFAGASTA S.A." seguida ante el 4° Juzgado Civil de la misma ciudad (rol C-387-2024), por resolución dictada el 21 de octubre de 2025, ha aprobado el Acuerdo Conciliatorio ("Acuerdo") alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC"), la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile - Asociación de consumidores ("CONADECUS") y Aguas Antofagasta S.A. ("AGUAS ANTOFAGASTA"), las partes del juicio señalado, y de conformidad a lo previsto en el artículo 54 A de la Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores ("LPDC"), extractan como sigue:

Los hechos que motivaron las demandas de autos y, en consecuencia, el Acuerdo, dicen relación con la interrupción de los servicios sanitarios ocurrida en la comuna de Antofagasta entre los días 3 y 8 de diciembre de 2023, debido a una falla eléctrica que afectó a la planta desaladora de AGUAS ANTOFAGASTA. En particular, SERNAC y CONADECUS alegaron que dicha interrupción configuró una infracción a las normas de la LPDC y solicitaron se ordenara a AGUAS ANTOFAGASTA pagar las compensaciones que corresponden a cada uno de los afectados.

**I. Consumidores comprendidos en el Acuerdo.** El Acuerdo beneficia a 69.327 consumidores, correspondientes a clientes de AGUAS ANTOFAGASTA que resultaron afectados por la interrupción de los servicios sanitarios ocurrida entre los días 3 y 8 de diciembre de 2023, en la comuna de Antofagasta.

**II. Pagos y compensaciones a favor de los consumidores.** El Acuerdo contempla el pago total a favor de los consumidores de un monto ascendente a \$3.137.511.446 (tres mil ciento treinta y siete millones quinientos once mil cuatrocientos cuarenta y seis pesos), desglosado del siguiente modo:

**Compensaciones ya pagadas:** AGUAS ANTOFAGASTA declara haber previamente pagado a los consumidores afectados compensaciones por un monto total de \$2.330.850.710 (dos mil trescientos treinta millones ochocientos cincuenta mil setecientos diez pesos), mediante descuentos aplicados en las boletas de cobro.

**Compensaciones pendientes de pago:** AGUAS ANTOFAGASTA declara encontrarse pendiente de pago un monto total de \$806.660.736 (ochocientos seis millones seiscientos sesenta mil setecientos treinta y seis pesos).

**Compensación por costo del reclamo:** AGUAS ANTOFAGASTA se obliga a pagar, por cada reclamo ingresado ante el SERNAC en razón de los hechos materia de los juicios, una compensación única equivalente a 0,17 UTM, al valor vigente al momento del pago.

**III. Forma de pago.** Las compensaciones pendientes y las compensaciones por costo del reclamo se pagarán mediante descuentos directos en las boletas de los respectivos clientes, dentro del periodo que abarca las tres próximas facturaciones. En casos

excepcionales en que el monto exceda la facturación de tres meses, el descuento se extenderá a un número mayor de períodos.

**IV. Pago a beneficio fiscal.** AGUAS ANTOFAGASTA se obliga a pagar, a beneficio fiscal, una suma equivalente a 100 Unidades Tributarias Mensuales (100 UTM), las que serán enteradas en la Tesorería General de la República.

**V. Auditoría externa.** La acreditación del cumplimiento integral de los términos del Acuerdo se efectuará a través de una empresa de auditoría externa inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, seleccionada por AGUAS ANTOFAGASTA.

**VI. Remanente.** Respecto a los montos referidos que por cualquier razón no puedan ser pagados a los consumidores de la forma establecida en el numeral 3 del Título II del Acuerdo, se aplicará lo dispuesto en el inciso final del artículo 53 B de la LPDC.

El Acuerdo deja a salvo y sin limitación alguna el derecho al ejercicio de las acciones o excepciones contemplados en los artículos 51 N° 6, 53, 54, 54 B, 54 C, 54 D, 54 E, 54 F y 54 G de la LPDC.

El SERNAC, dentro del ámbito de sus facultades legales, prestará orientación a todos los consumidores beneficiados por el 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).



037961263255



**Rosa Margarita Rivera Rojas**

Secretario

PJUD

Diecisiete de abril de dos mil veintiséis  
10:52 UTC-4

