

**ORD. N°**

**SANTIAGO,**

**ANT:** Art. 58 letra m), Ley N° 19.496, que establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

**MAT:** Solicita Información.

**A: MARTA COLET GONZALO**

REPRESENTANTE LEGAL  
AGUAS ANDINAS S.A.  
INFOSERNAC@AGUASANDINAS.CL  
AV. PRESIDENTE BALMACEDA 1398, SANTIAGO  
REGIÓN METROPOLITANA

**DE: IGNACIO TELLO CARDONE**

DIRECTOR REGIONAL METROPOLITANO (S)  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

---

En atención a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y especialmente en virtud de nuestro mandato legal de velar por el cumplimiento del citado cuerpo legal y demás normativas relacionadas con los consumidores, cumpla con informar a Ud. que hemos tomado conocimiento de ciertos hechos, los que podrían vulnerar los derechos de personas consumidoras.

En efecto, a partir del día 24 de julio del 2025, se advierte el ingreso de varios reclamos<sup>1</sup> dirigidos a Aguas Andinas, referentes a problemas con el servicio de alcantarillado en el sector de la Población Santa Olga<sup>2</sup>, en la comuna de Lo Espejo. Del análisis de los casos, se identifican falencias tales como: el rebalse recurrente de alcantarillado, tanto de viviendas como en cámaras de la calle, lo que sería reiterativo desde el mes de marzo pasado; así como la calidad deficiente de las reparaciones, las que no han logrado dar una solución definitiva a la problemática. Esta situación, conforme lo señalado en los reclamos, incide negativamente en la calidad de vida y bienestar de los residentes del sector, muchos de los cuales son personas mayores.

A mayor detalle, en el texto de los reclamos (prácticamente idénticos entre sí), se expone lo siguiente<sup>3</sup>: *"En el mes de marzo nuevamente, y sin explicación alguna, comenzaron a rebalsarse los alcantarillados de las viviendas, y a pesar de que la*

<sup>1</sup> Al 31 de julio del 2025, se registran en el sistema del SERNAC al menos 25 reclamos con descripción de hechos prácticamente idéntica.

<sup>2</sup> Como referencia, uno de los cuadrantes reportados como afectados por este problema corresponde a las intersecciones de las calles Eduardo Frei Montalva, Acapulco, Yucatán y Guanajuato.

<sup>3</sup> Texto con ajustes menores para facilitar su comprensión.



*empresa realizó una reparación improvisada en donde concurrieron a destapar los alcantarillados de las viviendas, a los días comenzaron a rebasar las cámaras de las calles, provocando que las aguas servidas y desechos comenzaran a correr por las calles y a salir por los artefactos de los domicilios. Además, los malos olores que emiten estas aguas, han provocado fuertes dolores de cabeza y náuseas. Debido a esta situación insalubre hemos realizado múltiples llamadas y no han sido capaces de concurrir a nuestros domicilios a reparar el daño. Este gran problema es a nivel de la Población Santa Olga, población en que en su mayoría son personas mayores, y a pesar de que la empresa en períodos anteriores ha realizado trabajos, el problema continúa, y lo peor es que se ha visto afectada nuestra calidad de vida, ya que estos han sido arreglos parches”.*

Conforme a lo anterior, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 inc. quinto y siguientes de la Ley N°19.496, y particularmente, con arreglo en lo estipulado en la Res. Ex. N°585 de 13 de septiembre de 2023, del Servicio Nacional del Consumidor, solicita informar a Ud., lo siguiente:

1. Versión de su representada de los hechos expuestos, en particular en referencia a las causas o factores que ocasionaron la problemática antes reseñada. Indique, en este punto, los antecedentes técnicos relativos al estado de operación y mantención, así como los problemas de funcionamiento, en el sistema de alcantarillado reportados en el sector de la Población Santa Olga de Lo Espejo.
2. Informe, con orden cronológico, todas las acciones de índole técnica ejecutadas por su representada en la zona de ocurrencia de los hechos; esto, desde el momento en que tomó conocimiento de éstos, y hasta la fecha de su respuesta a la presente comunicación.
3. Cantidad de personas consumidoras residentes en el sector de ocurrencia de los hechos y que se hubieran visto afectadas por los mismos.
4. Medidas adoptadas por su representada, conducentes a atender los requerimientos de las personas consumidoras afectadas por la problemática antes reseñada.
5. Informe, de ser procedente, las medidas compensatorias que se hubieran adoptado en relación a las personas consumidoras afectadas por la problemática antes reseñada.
6. Informe, con su respectiva documentación de respaldo, toda comunicación, coordinación o gestión conjunta, efectuada entre Aguas Andinas y entidades locales o sectoriales relevantes al caso; por ejemplo:



- a) I.M. de Lo Espejo;
  - b) SEREMI de Salud Metropolitana;
  - c) Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS);
  - d) Otros.
7. Cualquier otro antecedente adicional que maneje su representada respecto de los hechos indicados, y que sea pertinente para las funciones de este Servicio.

Toda información y documentación que haya sido requerida deberá ser ingresada dentro de los **próximos 10 días hábiles**, a través de nuestra oficina de partes ubicada en Teatinos 50, primer piso, Santiago, de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas; o bien, a través del correo electrónico [oficinadepartes@sernac.cl](mailto:oficinadepartes@sernac.cl), con copia a [aheredia@sernac.cl](mailto:aheredia@sernac.cl). Este plazo podrá ser prorrogado, a solicitud del proveedor, en conformidad con la Ley N°19.880.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N°19.628, el Servicio Nacional del Consumidor está autorizado para recopilar, almacenar y tratar los datos personales solicitados en este oficio en el ámbito de su competencia de Protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Por último, informo a Ud. que este Servicio Público hace plena y expresa reserva de las distintas acciones que le franquea la Ley ante un eventual incumplimiento por parte de su representada a lo dispuesto por el artículo 58 de la Ley N° 19.496, entre ellas, requerir judicialmente la exhibición de documentos, requerir multas o accionar los mecanismos de protección, sea que se trate de denuncias de interés general, demandas colectivas y/o procedimientos voluntarios colectivos, u otros que estuviere facultado para ejercer conforme al cuerpo legal antes indicado.

“POR ORDEN DEL DIRECTOR NACIONAL”

**IGNACIO TELLO CARDONE**  
DIRECTOR REGIONAL METROPOLITANO (S)  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

**Distribución:**

- Destinatario: [infosernac@aguasandinas.cl](mailto:infosernac@aguasandinas.cl);
- Dirección Regional Metropolitana;
- Oficina de Partes.

