



OFICIO N° 102123
INC.: solicitud

Irg/asj
S.19°/373

VALPARAÍSO, 02 de mayo de 2025

El Diputado señor JAIME MULET MARTÍNEZ, en uso de la facultad que le confieren los artículos 9° de la ley N° 18.918, orgánica constitucional del Congreso Nacional, y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, ha requerido que se oficie a Ud. para que, al tenor de la solicitud adjunta, informe a esta Cámara sobre las denuncias que existirían en contra de la empresa sanitaria "Nueva Atacama S. A.", en cuanto a eventuales irregularidades vinculadas con el recambio de medidores, entre otras materias, por las consideraciones y dando respuesta a las demás interrogantes que plantea.

Me permito hacer presente que, si la respuesta a este oficio contuviere materias reservadas o secretas, deberá señalarlo en forma destacada e indicar el fundamento legal de tal calificación, en cumplimiento a lo ordenado en el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República.

Lo que tengo a bien comunicar a Ud., conforme a lo dispuesto en las señaladas disposiciones.

Dios guarde a Ud.

LUIS ROJAS GALLARDO
Prosecretario de la Cámara de Diputados

AL SEÑOR DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR



<https://extranet.camara.cl/verificardoc>

Código de verificación: B6E6466C54D29812



Valparaíso 24 de abril 2024

*De: H. Diputado de la República
Jaime Mulet Martínez.*

*A: Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor
Sr. Andrés Herrera Troncoso*

Junto con saludar cordialmente, el presente oficio tiene por objeto solicitar a usted información sobre los reclamos que mantiene ante el SERNAC la empresa sanitaria Nueva Atacama S.A., el tenor de estos y las actuaciones que se han realizado para su fiscalización.

Lo anterior surge debido a denuncias de vecinos, como el señor Ángel Cortez, quien ha recurrido a esta diputación a objeto de poner en conocimiento posibles irregularidades en las actuaciones de la empresa Nueva Atacama S.A., toda vez que se estarían fiscalizando medidores y cambiando estos bajo la excusa de “irregularidades” en el mismo. A su vez, la empresa ofrecería, en el momento de la fiscalización posterior a la supuesta detección de irregularidades, un acuerdo extrajudicial, a objeto de evitar demandas u otras acciones, cuestión que se comunica en el momento y que debe ser firmada de inmediato, sin permitir que un tercero pueda revisar las supuestas irregularidades del medidor o exista otra revisión.

Cabe hacer presente que, al firmar el acuerdo extrajudicial, producto de la supuesta irregularidad o problema del medidor, se cobra un consumo presunto, ya calculado, que



el usuario debe aceptar en el momento. Aquello solo lo pueden hacer previa autorización escrita del usuario; en este caso, dicha autorización se encuentra en el acuerdo extrajudicial propuesto por la empresa.

En el caso de don Ángel Cortez, este ingresó un reclamo al sistema de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, con el folio N°202538113 de fecha 31 de enero del presente año, sin embargo, esta se declaró incompetente.

Este tipo de denuncias resulta preocupante, y afecta considerablemente a las personas, por lo cual requiero que solicite a esta empresa un informe sobre el procedimiento de cambio de medidores, las acciones que la empresa Nueva Atacama S.A. está realizando y los registros de “acuerdos extrajudiciales” que esta haya realizado entre 2022 y 2025 y el protocolo que esta mantiene para su aplicación.

Finalmente, requiero vuestro pronunciamiento sobre este tipo de prácticas por parte de la empresa Sanitaria, especialmente al constreñir a los clientes a firmar acuerdos extrajudiciales en los términos expuestos.

Sin otro particular, le saluda atentamente

Jaime Mulet Martínez

H. Diputado de la República





FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JAIME MULET M.

