



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TEMUCO.

Temuco, veintisiete de enero del año dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

1.- Que, se ha incoado causa rol 108.394-L a partir de la querella por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por doña **CLAUDIA ELENA ALIAGA LAGOS** c.n.i. 12.667.448-1, domiciliada en Pasaje La Tirana N° 0895, Pedro de Valdivia, Temuco, en contra de **AGUAS ARAUCANÍA S. A.**, Rut 76.215.637-7, representada por don **JOSÉ TORGA LEIGHTON**, ambos domiciliados en calle Vicuña Mackenna N° 0202 de Temuco.

2.- Que, la querellante señala ser arrendataria de la propiedad de pasaje La Tirana N° 0895, Pedro de Valdivia, Temuco, siendo cliente de Aguas Araucanía S.A. dado que su domicilio se encuentra incorporado a la red de agua potable y alcantarillado; que sus consumos habituales oscilaban entre los \$ 10.000 y \$15.000; que en Enero del año 2014 recibió boleta N° 3232098 correspondiente al mes de Diciembre de 2013 por un total a pagar de \$ 498.100; que al dirigirse a la empresa le señalaron que mayor consumo podría deberse a una posible fuga, sin embargo al revisar red interna de la casa no se encontró fuga alguna ; que al mes siguiente recibió boleta N° 3437032 por un monto de \$ 14.416 razonable y acorde a su consumo habitual; que el 17 de febrero de 2014 presentó reclamo por cobros indebidos y excesivos según comprobante ingresado bajo folio N° 20183391; que al no tener respuestas satisfactorias ingresó reclamo por los mismos ante SERNAC, ingresado bajo caso N° 7588273; que la Superintendencia de Servicios Sanitarios ordenó realizar rebaja del 40% del valor de la boleta, correspondiendo a \$ 195.850 por lo que saldo pendiente de pago asciende a \$ 334.850 incluidos intereses por mora, monto que señala no le corresponde pagar dado que corresponde a error de lectura del medidor y no a consumo efectivo de agua potable ni tampoco se debe a una fuga; que como consecuencia de los reclamos, en el mes de Marzo de 2014 la empresa cambió el medidor; que el servicio de agua potable le fue suspendido en el mes de febrero, lo cual le ha generado los inconvenientes propios de encontrarse sin agua potable, tener que conseguir agua con su madre e ir a bañarse a su casa quien vive en sector alejado a la de ella, con el consiguiente perjuicio económico dado que debe trasladarse diariamente entre ambos domicilios. Expresa que la conducta del querellado infringe los Arts. 3 letra C, 12, 18,23,24 los que transcribe. Termina solicitando tener por interpuesta querrela infraccional en contra de **AGUAS ARAUCANÍA S.A.** representada legalmente por don **JOSÉ TORGA LEIGHTON**, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de las multas establecidas en la ley N° 19.496, que se deje sin efecto el pago de los montos indebidos por concepto de consumo de agua potable y que se ordene la reposición inmediata del servicios, con costas.

3.- Que, a fs 19 se practican las notificaciones legales.

4.- Que, a fs. 20 consta realización del comparendo de estilo, el cual se lleva a efecto con la asistencia personal de la querellante, asistida por su apoderado; asiste igualmente el abogado de la querellada. La parte querellante ratifica querrela en todas sus partes, con costas. La parte querrellada en base a minuta escrita presenta incidente de incompetencia absoluta por vía declinatoria fundado principalmente en que la Ley 19.946 no es aplicable a las prestaciones de servicios regulados por leyes especiales, como es el caso de autos esto es la Ley General de Servicios Sanitarios y que su aplicación y fiscalización corresponde a la Superintendencia de Servicios Sanitarios; solicita a la vez la suspensión del procedimiento hasta mientras no se resuelva la incompetencia absoluta impetrada. El Tribunal provee traslado el cual se evacúa mediante minuta escrita que rola a fs. 30 solicitando parte querellante del Tribunal se falle incidente de plano y se prosiga con la audiencia. El Tribunal resuelve no dar lugar, con costas, a la excepción de incompetencia absoluta, debiendo seguir conociendo de la causa hasta su término. Acto seguido la

querellada contesta querella solicitando su rechazo; expresa que clienta Sra. Aliaga ha presentado dos requerimientos en la Empresa por consumo excesivo, que en segunda visita, efectuada el 10 de Febrero de 2014 se inspeccionó el servicio constatando que medidor N° 29248 asociado al servicio se encontraba en buen estado con lectura de 2.676 M3, superior en 4 M3 a la leída en el mes de Diciembre de 2013 lo que asegura que consumos facturados fueron correctos; que Aguas Araucanía S.A. es legalmente responsable sólo hasta la llave de paso ubicado después del medidor y que hacia el interior es responsabilidad del cliente; que se sugirió a clienta que revisara instalaciones interiores en busca de filtraciones y que podía solicitar verificación de funcionamiento del medidor; que la clienta interpuso reclamo ante Sernac y la Superintendencia de Servicios Sanitarios; que esta última luego de fiscalización no encontró anomalía en valores cobrados, verificando que consumos habían sido efectivamente efectuados por medidor siendo en consecuencia responsabilidad del cliente; que no obstante lo anterior Aguas Araucanía procedió a realizar rebaja del 40% del valor facturado en Diciembre y ofreció convenio de pago a cliente, produciéndose el descuento el 13 de Marzo de 2014 y el cambio de medidor el 14 de Marzo; que con fecha 16 de Marzo cliente reiteró reclamo ante Sernac el cual fue respondido conforme a lo ya señalado. Termina solicitando se rechace la querella, con costas.

5.- Que, la parte querellante en apoyo a sus alegaciones rinde prueba documental presentando los siguientes documentos: 1) Constancia de atención psicológica que rola a fs. 32; 2) Orden de trabajo de cambio de medidor, que rola a fs. 33; 3) Copia simple de contrato de arrendamiento, que rola fs. 34; y 4) Seto consistente en 402 pasajes, que rolan de fs. 36 a 58 de autos; documentos todos que no fueron objetados por la querellada. No rinde prueba testimonial.

6.- Que la parte querellada rinde prueba documental presentado los siguientes documentos: 1).- Orden de trabajo de cambio de medidor y fotografías respectivas, que rolan de fs. 59 a 63 de autos; 2).- Inspección domiciliaria de Aguas Araucanía que rola a fs. 64; 3).- Tres boletas que rolan de fs. 65 a 67 de autos; 4).- Cartola de consumo de últimos 12 meses, que rola a fs. 68, 69 y 70; y 5).- Registro de inspección y control que rola a fs. 71; documentos todos que no fueron objetados por la querellante. No rinde prueba testimonial.

7.- Que, resulta ser un hecho cierto, no controvertido y establecido en la causa, que el medidor de agua potable, signado con el N° 29248 y asociado al servicio de la propiedad habitada por la querellante, registró en el mes de Diciembre de 2013 un consumo equivalente en dinero a la suma de \$ 498.100, lo que consta de boleta acompañada a fs. 9; asimismo de boleta acompañada a fs. 8 consta que el consumo del mismo medidor y servicio correspondiente al mes de Enero de 2014 asciende a la suma de \$ 14.416; a su vez de boleta acompañada a fs. 12 se constata un cargo por consumo de \$ 9.533 correspondiente al mes de Noviembre de 2013; igualmente resultan ser hechos ciertos y no controvertidos los reclamos efectuados por querellante tanto ante el Sernac como ante la Superintendencia de Servicios Sanitarios; que como consecuencias de lo reclamado esta última ordenó a la querellada realizar una rebaja del 40% del valor de la boleta y que como consecuencia de los reclamos la Empresa ordenó cambio de medidor, lo que se concretó según consta de "Orden de Trabajo" que rola a fs. 59, verificado según consta de "Inspección Domiciliaria" que rola a fs. 64 y que el servicio está cortado por deuda, según consta de "Requerimiento Técnico" de fs. 60; conforme a los antecedentes allegados a los autos resulta evidente que el servicio de agua potable asociado a la propiedad de la querellada presentó un consumo en exceso de lo habitual, en la facturación del mes de Diciembre de 2013, que este consumo fue registrado por el medidor del mismo, acreditándose en autos por las respectivas partes si este consumo se produjo por falla del medidor o por una filtración al interior del domicilio de la querellante.

8.- Que, con los antecedentes allegados a los autos, los que se han analizado conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la Ley N° 18.287, sentenciadora no ha logrado adquirir convicción en orden a que haya existido por parte de la querellada infracción alguna a las disposiciones de la Ley N° 19.496, a más abundamiento el Tribunal tiene presente lo establecido en el Art. 40 inc. 1° DFL N° 1.111 "Ley General de Servicios Sanitarios" el cual consigna que: "El mantenimiento de las instalaciones domiciliarias de agua potable y de alcantarillado es de exclusiva responsabilidad y cargo del propietario del inmueble"; asimismo tiene presente

es
le
de
cu
ne
co
pc
lec
ha
la

EN

9.-
AL
prc
am
hec
exp
oca
10f
env
2.11

10.-
que
inte

Y V

Asir
1, 2,
3, 7,
infra
prov
conf
luge
Elen
TOR
3.- C
tuvo

Cúm

ANC
ROL

A



establecido en el Art. 94 del DS N° 1199/ 2004 "Reglamento del DFL N° 382" el cual en su letra c) establece como obligación del usuario: "mantener y reparar las instalaciones domiciliarias", lo cual se relaciona con lo establecido en el Art. 53 letra a) del DFL N° 382 el cual señala que se entenderá por instalación domiciliaria de agua potable: "las obras necesarias para dotar de este servicio a un inmueble desde la salida de la llave de paso colocada a continuación del medidor o de los sistemas propios de abastecimiento de agua potable, hasta los artefactos", por lo que se colige que las empresas sanitarias son legalmente responsables sólo hasta la llave de paso ubicada después del medidor y que hacia el interior esta responsabilidad es del cliente; por todas las razones antes expuestas la presente querrela no será acogida.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

9.- Que, en el primer otrosí de presentación de fs. 1 y siguientes doña **CLAUDIA ELENA ALIAGA LAGOS** deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **AGUAS ARAUCANÍA S.A.** representada por don **JOSÉ TORGA LEIGHTON**, ambos ya individualizados, fundando su accionar en las mismas consideraciones de hecho y de derecho expuestas en lo principal de su presentación, las que da por expresamente reproducidas. Expresa que la infracción cometida por la demandada le ha ocasionado perjuicios, por lo que acciona demandando por daño material la suma de \$ 100.000 incurridos en gastos de locomoción y la suma de \$ 85.000 por compra de agua envasada; por daño moral acciona por la suma de \$ 2.000.000; todo lo cual asciende a \$ 2.185.000, con costas.

10.- Que, no habiéndose establecido en autos la responsabilidad infraccional de la querrelada, el Tribunal rechazará la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña Claudia Elena Aliaga Lagos.

Y VISTOS

Asimismo, lo dispuesto en los Arts. 1, 13 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231; Arts. 1, 2, 3, 4, 12, 18, 23, 24, 16, 50 A, B, C, D, y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; Arts. 1, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley N° 18.287 se declara: 1.- **Que se rechaza**, la querrela infraccional interpuesta en estos autos por doña Claudia Elena Aliaga Lagos en contra del proveedor **AGUAS ARAUCANÍA S.A.** representada por don **JOSÉ TORGA LEIGHTON**, conforme a lo expresado en el considerando octavo de esta sentencia. 2.- **Que no ha lugar**, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña Claudia Elena Aliaga Lagos en contra **AGUAS ARAUCANÍA S.A.** representada por don **JOSÉ TORGA LEIGHTON**, conforme a lo expresado en el considerando décimo de este fallo. 3.- Que no se condena en costas a la querellante y demandante civil por considerar que tuvo motivos plausibles para litigar.

Cúmplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el Art 58 bis de la Ley N° 19.496.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD
ROL 108.394-L**

**PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA MAURICIO ESTEBAN PEZO SANDOVAL, SECRETARIO SUBROGANTE**



Foja: 108 Ciento Ocho

C.A. de Temuco

Temuco, dieciocho de marzo del año dos mil dieciséis.

VISTOS:

Se reproduce de la sentencia en alzada su parte considerativa y citas legales, con excepción de sus fundamentos Octavo, Noveno y Décimo, que se eliminan, y se tiene en su lugar y además, presente:

PRIMERO: Que es un hecho no discutido que la cuenta excesiva que da origen a esta causa, imputa a la actora un consumo de 518,4 m3 en un mes, lo cual equivale a aproximadamente 500.000 litros de agua, resultando una suma de \$ 495.647.-, en circunstancias que las cuentas anteriores y posteriores fluctuaban entre las sumas de \$ 10.000.- y \$ 17.000.-

SEGUNDO: Que también resulta un hecho pacífico que no se constató ningún tipo de fuga o filtración en el domicilio de la demandante.

TERCERO: Que del análisis de las pruebas y alegaciones de las partes, la única explicación lógica y científica posible es que la querellante jamás pudo consumir la cantidad de agua que se le cobra, por lo que es dable concluir que ha fallado el medidor al entregar una lectura que no se condice con la realidad y ello es imputable a la empresa demandada, que no ha querido reconocer tal hecho, pero sí cambió el medidor.

CUARTO: Que la conducta de la empresa Aguas Araucanía, se encuadra en la infracción del artículo 23 de la ley 19.496, al cobrar un precio excesivo por el servicio, lo cual amerita una multa, como se dirá en lo resolutive.

QUINTO: Que las pruebas acompañadas por la actora no son suficientes para acreditar el daño emergente.



Que en cuanto al daño moral, se acompañó un informe de la Psicóloga María Antonieta Díaz a fojas 32 dando cuenta de la afeción que ha sufrido la demandante con la cuenta excesiva y el posterior corte del suministro de agua, además del mérito del proceso, antecedentes suficiente para dar por establecido que ésta ha sufrido un daño que debe ser reparado.

Y visto también lo que previenen los artículos 23 de la ley 19.496 y 2314 y 2329 del Código Civil, se declara:

- a) **En cuanto a lo contravencional:** 1.- Que se condena a la Empresa Aguas Araucanía a pagar una multa a beneficio fiscal de 30 Unidades Tributarias Mensuales. 2.-Que se deja sin efecto la deuda de \$ 498.100.- cobrada a doña Claudia Elena Aliaga Lagos.
- b) **En cuanto a la acción civil:** Que se condena a la Empresa Aguas Araucanía a pagar la suma de \$ 1.500.000.- por concepto de daño moral a la demandante Claudia Elena Aliaga Lagos.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del ministro Aner Padilla Buzada.

Policía Local-108-2015.

Sr. Troncoso

Sr. Padilla

Sr. Neculmán



Temuco, veinticinco de Noviembre de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

Causa Rol: 108.394-L

Proveyó don **GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA**, Juez subrogante
Autoriza don **MAURICIO ESTEBAN PEZO SANDOVAL**, Secretario subrogante

Temuco, 29 de Noviembre del 2016
Certifico que las copias que anteceden
son fiel a su original
Secretario



TEMUCO: 28 de Nov. 16
A DON Catalina Pezo Sandoval
La Resolución que Antecede
Carta Certificada

TEMUCO: 28 de Nov. 16
A DON Mauricio Esteban Pezo Sandoval
La Resolución que Antecede
Carta Certificada