

Santiago, veintitrés de julio de dos mil catorce.

**VISTOS:**

En estos autos Rol 9025-2013 de esta Corte Suprema, sobre juicio especial de protección de intereses colectivos regido por los artículos 51 y siguientes de la Ley 19.496, caratulados “Servicio Nacional del Consumidor con Aguas del Altiplano S.A.”, seguidos ante el Segundo Juzgado de Letras de Iquique, bajo el rol C-3889-2011, el demandado Aguas del Altiplano S.A. deduce recursos de casación en la forma y en el fondo, en tanto el Servicio Nacional del Consumidor sólo en el fondo, ambos en contra de la sentencia de la Corte de Apelaciones de Iquique de seis de septiembre de dos mil trece, escrita a fojas 880 y siguientes, que revoca el fallo de primer grado, de catorce de mayo de dos mil trece, que se lee a fojas 726, en cuanto no impone sanciones por lo infraccional y no da lugar a la indemnización de perjuicios, decidiendo, en cambio, que se acoge, con costas, la demanda sobre protección del interés colectivo o difuso de los consumidores; se determina que Aguas del Altiplano S.A., infringió los artículos 3, 23 y 25, todos de la Ley 19.496, imponiéndole multas de 50, 50 y 300 unidades tributarias mensuales, respectivamente, por cada uno de los 321 usuarios reclamantes; que la demandada debe pagar una indemnización civil a cada uno de los 321 usuarios, sobre la base de existir 28 grupos, fijándose como monto diario que la empresa debe pagarles la suma de \$8.330,88.-, valor que debe multiplicarse por los días de merma que sufrió cada uno de ellos en relación con el grupo al que pertenece, se dispone que la demandada debe reintegrar lo pagado en exceso o cobrado de más por el servicio de agua potable no prestado a cada grupo y por el lapso en que no lo recibieron, tomando como base el valor diario fijado en el resuelto anterior; se expresa que es innecesaria la comparecencia de los interesados o perjudicados para los efectos de obtener las indemnizaciones, reparaciones o devoluciones pertinentes; y por último, se ordena publicar la sentencia, a costa de la empresa demandada, para los efectos de lo dispuesto en el artículo 54 C de la Ley 19.496.

Se ordenó traer los autos en relación.

## **Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, inicialmente, es preciso dejar constancia que luego de la vista de los recursos de casación en la forma y en el fondo de fojas 886 y de casación en el fondo de fojas 972, esta Corte llamó a las partes a conciliación, arribándose por éstas a un acuerdo en la audiencia celebrada con fecha 27 de mayo de este año, en lo relativo a la demanda civil de indemnización de perjuicios, concordando en cuanto al número de clientes afectados por la suspensión del suministro y distribución del agua potable ocurrida en la ciudad de Iquique, que comenzó el 7 de junio de 2011 y concluyó definitivamente el 12 del mismo mes y año; conviniendo el valor diario de indemnización de perjuicios a pagar por cada uno de afectados, multiplicado por el tiempo efectivo en horas en que cada usuario estuvo sin suministro de agua potable; y acordando igualmente la época y forma en que la demandada deberá efectuar el pago de las respectivas indemnizaciones.

Asimismo, cabe señalar que de acuerdo al punto N° 5 del acta de conciliación que rola a fojas 1041, las partes limitaron las alegaciones contenidas en sus recursos de casación, exclusivamente al aspecto infraccional, desistiéndose en forma expresa la demandada de todos los argumentos contenidos, tanto en su recurso de casación en la forma como en el arbitrio de fondo, relativos a la procedencia de la aplicación de la Ley 19.496, a la determinación de los presupuestos de la indemnización civil materia de la conciliación, a la forma de pago de la misma y al número total de usuarios afectados, que asciende a 31.705, aspectos que, por lo tanto, serán excluidos del examen que en este fallo se hará de los recursos.

### **I.- En cuanto al recurso de casación en la forma del demandado.**

**SEGUNDO:** Que el recurso de casación en la forma interpuesto por el demandado, se funda, en primer lugar, en la causal del artículo 768 N° 4 del Código de Procedimiento Civil, por incurrir el fallo impugnado en *ultra petita*, en relación con el monto de la multa que ha sido impuesta por infracción al artículo 25 de la Ley 19.496, en razón de haberse aplicado 300 unidades tributarias mensuales por cada uno de los reclamantes, en

circunstancias que el Servicio Nacional del Consumidor, en su apelación, limitó su pretensión a la imposición de una multa de 50 UTM por cada reclamante.

En segundo término, se arguye que la sentencia habría incurrido en la causal de invalidación formal del artículo 768 N° 5 en relación con el artículo 170 N° 4, ambos del Código de Procedimiento Civil y los numerales 5°, 6° y 8° del Auto Acordado de esta Corte Suprema sobre forma de las sentencias, por carecer de consideraciones de hecho y de derecho. Este vicio se produce -a juicio del impugnante- porque el fallo de primer grado en su considerando décimo séptimo, reproducido por el tribunal de alzada, expresa que la Ley N° 18.902 sobre Servicios Sanitarios es de aplicación prioritaria en materias reguladas en ella y que la Ley del Consumidor tiene un carácter supletorio respecto de los procedimientos indemnizatorios. Sin embargo, tal razonamiento no puede coexistir con el considerando 5° del fallo de segunda instancia, donde se expresa que lo decidido en la instancia administrativa, de acuerdo a la Ley 18.902 no se relaciona con lo pretendido en estos autos ni menos que una eventual sanción en esta sede pueda significar una infracción al principio del non bis in ídem.

Según el recurrente el fallo, por una parte, establece que la Ley del Consumidor es de aplicación supletoria a la ley especial de Servicios Sanitarios en materia infraccional y por otra, considera que en materia sancionatoria, ambos institutos jurídicos “*no se superponen ni contraponen, son más bien un complemento*”.

De ello se sigue que la decisión “III” de la sentencia, donde se decide aplicar multas por infringir los arts. 3, 23 y 25 de la ley N° 19.496, queda desprovista de todo fundamento jurídico, ya que el propio tribunal había concluido que en materia infraccional, debía aplicarse la ley especial N° 18.902.

Pide que se acoja el recurso de casación en la forma, se invalide la sentencia recurrida y se dicte una sentencia de remplazo, que rechace la demanda de autos o determine el estado en que queda el proceso,

remitiéndolo para su conocimiento al tribunal correspondiente, con costas del recurso.

**TERCERO:** Que en relación con el vicio de ultra petita a que hace mención el N° 4 del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, esta Corte ha sostenido que aquél se produce cuando la sentencia, apartándose de los términos en que las partes situaron la controversia por medio de sus respectivas acciones y excepciones, altera el contenido de éstas, cambiando su objeto o modificando su causa de pedir; también cuando la sentencia otorga más de lo pedido por las partes en sus respectivos escritos que fijan la competencia del tribunal, o cuando se emite un pronunciamiento en relación a materias que no fueron sometidas a la decisión del mismo.

Se ha dicho que la ultra petita “pronunciarse más allá de lo pedido” constituye un vicio que ataca el principio de congruencia y ese ataque se produce, precisamente, con la “incongruencia”. Por su parte, la “incongruencia”, de conformidad a lo que expone el tratadista español Manuel Serra Domínguez (Derecho Procesal Civil, pág. 395) en su acepción más simple y general, puede ser considerada “como la falta de adecuación entre las pretensiones de las partes formuladas oportunamente y la parte dispositiva de la resolución judicial”.

En la especie, la pretendida falta de congruencia se hace recaer en haberse aplicado en la sentencia una multa de 300 unidades tributarias mensuales por infracción del artículo 25 de la Ley 19.496 en circunstancias que el SERNAC en su escrito de apelación, habría limitado la pretensión de multa hasta 50 unidades tributarias mensuales.

Al respecto, conviene precisar que la demanda de fojas 1 y siguientes, el SERNAC solicitó que el Tribunal declarara la responsabilidad infraccional de la demandada, por haber vulnerado los artículos 3° letras d); y e); 12; 23 inciso 1°; y 25, todos de la Ley de Protección del Consumidor y pidió que se la condene al pago del máximo de las multas estipuladas en dicha ley, por cada una de las infracciones incurridas y por todos y cada uno de los consumidores afectados.

De esta forma, si bien es efectivo que en la apelación formulada por el SERNAC en el primer otrosí de fojas 807 contra el fallo de primer grado, el actor circunscribió su pretensión de multa por cada infracción hasta 50 UTM, tal restricción no importa un límite infranqueable para el tribunal en la imposición de las multas, desde que el marco sancionatorio posible corresponde al establecido por la Ley 19.496, en particular, al estatuido en su artículo 25, cuyo inciso 2º dispone: “Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales”.

Por consiguiente, no se verifica la falta de congruencia y concordancia entre la acción y lo decidido por los jueces, que viene a constituir el fundamento de la causal de nulidad en estudio, por cuanto la sentencia se limitó a sancionar a la demandada como responsable de infracciones denunciadas en la demanda, aplicando multas por cada infracción dentro de los márgenes que establece la ley.

**CUARTO:** Que el vicio del numeral 5º del artículo 768 del Código de Procedimiento Civil, sobre falta de consideraciones de hecho y de derecho respecto a la decisión de aplicar multas por infracciones a la Ley 19.496 se funda, en síntesis, en existir fundamentos contradictorios entre el fallo de primer grado y el de segundo, relativos al carácter supletorio o complementario de la Ley 19.496 en relación con la Ley 18.902 sobre servicios sanitarios y que llevarían, producto de dicha contradicción, a dejar al fallo desprovisto de argumentaciones que sustenten la aplicación de las multas.

Al respecto, es dable precisar que como consta en el punto 5 del acta de comparendo de fojas 1041, la demandada se desistió en forma expresa de todos los argumentos contenidos tanto en su recurso de casación en la forma como en el fondo, relativos, entre otros, a la procedencia de la aplicación de la Ley 19.496, por lo que, en principio, el vicio en examen ha de entenderse desistido en cuanto por él se cuestiona, en definitiva, la procedencia de aplicar en este caso las normas de la Ley 19.496.

Sin perjuicio de lo anterior, de la lectura de los considerandos que el recurrente postula contradictorios: motivo 17° del fallo de primer grado y motivo 5° del de segundo, resulta palmario que no se oponen ni se anulan, pues analizan cuestiones diversas. En efecto, en la consideración décimo séptima de la sentencia del juez a quo, se examina la aplicación de la Ley 19.496 a la demanda de autos, argumentándose a favor de la misma, en razón de que la legislación sectorial sanitaria no contempla un procedimiento indemnizatorio que permita resarcir al consumidor o usuario, los perjuicios causados con ocasión de la suspensión, paralización o no prestación del servicio de suministro de agua potable y el cobro por un servicio de recolección de aguas servidas no prestado o prestado deficientemente. En cambio, el considerando quinto del fallo del tribunal de alzada, se refiere a la improcedencia de aplicar en la especie el principio *non bis in ídem* en lo relativo a lo infraccional, aspecto en el que no se contradice con la sentencia de primer grado, pues el tribunal de alzada se encargó de eliminar en su sentencia, entre otros, los considerandos del fallo del juez *a quo* en que se estimaba inaplicable la Ley 19.496 en lo infraccional por estar esta conducta ya sancionada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en particular al expresar que “Se excluyen los acápites 17, 18, 19 y 20, del razonamiento décimo octavo, escritos a fs. 793 de la sentencia en alzada”.

Lo razonado deja de manifiesto que los argumentos sobre los cuales la parte recurrente construye la nulidad impetrada no resultan efectivos, postulándose una contradicción en aspectos que no son equivalentes y que, por tanto, en ningún caso pueden considerarse como contrapuestos en términos de anular o dejar sin fundamento la sentencia recurrida en lo infraccional, por lo que necesariamente ha de concluirse que no se configura la causal de anulación denunciada.

## **II.- En cuanto al recurso de casación en el fondo del demandado.**

**QUINTO:** Que en virtud del desistimiento parcial del recurso de casación en el fondo del demandado, formalizado y contenido en el acta del comparendo de conciliación, ya referida, la primera norma cuya infracción corresponde analizar, es el artículo 2 bis de la Ley N° 19.496, disposición

que, según el recurrente, ha sido vulnerada por la sentencia impugnada, al aplicar a la demandada multas contenidas en dicha ley, en circunstancias que la legislación sanitaria especial, Ley 18.902 que rige su actividad, ya contempla ese tipo de sanción administrativa, por los mismos hechos y en atención a los mismos bienes jurídicos protegidos por la normativa de protección al consumidor.

Explica el recurrente que según el artículo 2 bis, la ley de protección del consumidor no es aplicable a las relaciones de consumo reguladas en leyes especiales, en cuanto se refieran a la misma materia. Y aún en el caso anterior, la Ley 19.496 vuelve a ser aplicable únicamente en lo relativo a las normas procesales en juicios supraindividuales o acciones de clase de la misma ley, y respecto del derecho a solicitar indemnizaciones en esos procedimientos.

Sostiene que, de esta forma no son aplicables en la especie las multas que prevé la Ley 19.496, pues corresponden a materias ya tratadas en la normativa especial, específicamente en la Ley N° 18.902. Al efecto, precisa que el artículo 25 de la Ley 19.496 contempla una sanción de hasta 300 unidades tributarias mensuales por la suspensión, paralización o no prestación de servicios de agua potable o alcantarillado.

Sin embargo, aduce que esta materia se encuentra regulada por la Ley 18.902, cuyo artículo 11 prescribe: *“Los prestadores de servicios sanitarios que incurrieren en alguna infracción a las leyes, reglamentos y demás normas relacionadas con los servicios sanitarios, o en incumplimiento de las instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte la Superintendencia, podrán ser objeto de la aplicación por ésta, sin perjuicio de las establecidas específicamente en esta ley o en otros cuerpos legales o reglamentarios, de algunas de las siguientes multas a beneficio fiscal en los siguientes casos: a) De una a cincuenta unidades tributarias anuales, tratándose de infracciones que importen deficiencias en la calidad, continuidad u obligatoriedad de los servicios, cobros indebidos.*

Estima el recurrente que se incurre en error de derecho, al no haber aplicado el artículo 2 bis de la Ley 19.496 por considerar erradamente que

los artículos 25 y 11 ya comentados regularían situaciones distintas. Empero, sostiene que tanto el artículo 25 de la Ley 19.496 como el artículo 11 de la Ley 18.902 contemplan multas por las deficiencias o fallas en la prestación de servicios, a los consumidores y usuarios, respectivamente.

**SEXTO:** Que, en segundo término, se reclama infracción de derecho al dar por probada la culpa de la demandada, sin ningún antecedente que lo acredite y contra la disposición contenida en el artículo 97 del Decreto Supremo MOP N° 1.199 del 2004, que establece la suspensión del suministro de agua potable por caso fortuito, en relación a lo dispuesto en los artículos 36 bis y 51 de la Ley General de Servicios Sanitarios. Se acusa también infracción al artículo 45 del Código Civil, denunciándose además infringidos los artículos 160 del Código de Procedimiento Civil, 51 inciso 2° de la Ley N°19.496 y 1698 del Código Civil.

Expresa el recurrente que su parte desarrolló la máxima diligencia para evitar la ocurrencia de los eventos en los que se atribuye sin prueba alguna su responsabilidad culpable, sin perjuicio de lo cual, además, se encuentra acreditado que la suspensión del servicio de agua potable se debió a un acto de autoridad, esto es, al caso fortuito o fuerza mayor. En efecto, la Superintendencia de Servicios Sanitarios calificó la interrupción del servicio de agua potable como una fuerza mayor provocada por un acto de autoridad, mediante Resolución Exenta N° 3577 de 9 de septiembre de 2011, dictada en expediente administrativo N° 2.999, que consta en autos.

**SÉPTIMO:** Que en tercer término, se alega error de derecho por sancionar dos veces la misma conducta, con infracción del principio *non bis in ídem*, citando como leyes infringidas, el artículo 19 N° 3 incisos 5° y 7° y N° 26, ambos de la Constitución Política de la República; artículo 14.7 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; artículo 8.4 de la Convención Americana de Derechos Humanos o Pacto de San José de Costa Rica; e inciso 2° del artículo 5° de la Ley 18.575.

Explica que la Superintendencia de Servicios Sanitarios sancionó a Aguas del Altiplano, condenándola a pagar 50 Unidades Tributarias Anuales (\$ 24.268.000 al día de hoy) por la deficiencia en la calidad y



continuidad del servicio de recolección y disposición de aguas servidas y con 100 Unidades Tributarias Anuales (\$48.536.400 al día de hoy) por el peligro a la salud de la población y afectar a la generalidad de los usuarios de la ciudad de Iquique, en el expediente administrativo N° 2.999 tramitado ante esa Superintendencia.

De este modo, la sentencia recurrida habría infringido la prohibición estatal de sancionar dos veces por un mismo hecho, protección que también se aplica a las personas jurídicas en cuanto a sus derechos fundamentales.

Además -añade- se vulnera el principio general de coordinación y eficiencia, establecido dogmáticamente en el inciso segundo del artículo 5° de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, por cuanto no resulta comprensible desde el punto de vista lógico, que el Estado adopte decisiones contradictorias en la actuación de los órganos a través de los cuales ejerce sus potestades.

Sostiene que la prohibición de *non bis in ídem* alcanza a toda la actividad punitiva del Estado, incluido el llamado “derecho administrativo sancionador” ejercido en este caso.

Indica que la acción punitiva del Estado es indivisible y, por ende, nunca podría entenderse que su actuación sancionatoria pueda ejercerse por parcialidades, por aproximaciones sucesivas, o mediante normas “complementarias”, como lo sostiene el fallo recurrido.

**OCTAVO:** Que, en cuarto lugar, se denuncia infracción de ley por la errada aplicación del artículo 3 de la Ley N° 19.496, en razón de que se aplica una multa de “50 (cincuenta) unidades tributarias mensuales por infracción del artículo 3 de la Ley 19.496, y por cada uno de los reclamantes”, sin embargo, el referido artículo 3° de la Ley N° 19.496 no contiene tipo infraccional alguno que sea susceptible de sanción administrativa, sino que se limita a establecer un catálogo de derechos y deberes respecto del consumidor.

**NOVENO:** Que, en quinto lugar, se reclama la falsa aplicación de los artículos 3, 23 y 24 de la Ley N° 19.496, todos en relación con el artículo 25 del mismo cuerpo legal.

Dice que, aún si -con error de derecho- se considerara que el artículo 3 de la ley contiene una conducta susceptible de ser sancionada administrativamente, tanto dicho artículo como el artículo 23, tienen el carácter de generales frente al artículo 25, de manera tal que sería este último el único aplicable en la especie, puesto que es el que regula con mayor precisión los hechos controvertidos en autos.

Explica que el error de derecho en que incurre la sentencia recurrida consiste así en aplicar al mismo tiempo normas generales, como lo serían los artículos 3 y 23, simultáneamente al artículo 25, todos de la Ley 19.496, en circunstancias que por el principio de especialidad sólo el último sería aplicable.

Refuerza el carácter de única y excluyente de la multa establecida, en el artículo 25, lo dispuesto en el inciso primero del artículo 24 que lo precede, toda vez que éste, que dispone una multa genérica de 50 UTM para las infracciones de la Ley 19.496 – y sobre cuya base se aplicó la sanción por la supuesta infracción a los artículos 3 y 23 – dispone perentoriamente que la referida multa genérica de 50 UTM procede sólo y únicamente en el caso de que la propia ley no señale otra multa diferente, cuestión que sí hace el artículo 25 en comentario y que lógicamente excluye una aplicación acumulativa de las sanciones establecidas en esa Ley.

Alega que se infringe adicionalmente el artículo 23 de la Ley 19.496, en relación con su artículo 24, toda vez que la sentencia recurrida, en virtud del inciso 1º del artículo 23 referido, aplica tantas multas de 50 UTM, como usuarios afectados, en circunstancias que ese mismo artículo, en su inciso segundo contempla una única multa para infracciones que por su naturaleza afectan a grupos de consumidores.

**DECIMO:** Que en sexto lugar, se denuncia la errada aplicación del artículo 25 de la Ley N° 19.496, porque el fallo recurrido condena a Aguas del Altiplano S.A. a tantas multas de 300 UTM como reclamantes constan en autos - 321 reclamantes -, en circunstancias de que el artículo 25 de la ley establece perentoriamente como tope máximo para la aplicación de la multa las aludidas 300 UTM.

Sostiene que no es posible concebir, con mínima lógica o sentido común, que la suspensión o paralización de servicios públicos como lo son el agua potable o alcantarillado afecten a usuarios singulares o individuales, sino que, por el contrario, dichas interrupciones por esencia y naturaleza afectan a colectivos de usuarios de las redes respectivas.

Es por ello que con toda lógica el inciso segundo del artículo 25 establece la multa de 300 UTM por la infracción, de manera agravada en comparación a la de 150 UTM contemplada para la paralización, suspensión o no prestación de otros servicios de menor relevancia social, así como respecto de las demás multas contempladas en la ley del ramo.

Pide el recurrente, en definitiva, que en mérito de los errores de derecho denunciados, se acoja el recurso de casación en el fondo, se anule sentencia impugnada, y se dicte sentencia de remplazo, que rechace la demanda interpuesta en autos, con costas.

### **III.- En cuanto al recurso de casación en el fondo del demandante.**

**UNDÉCIMO:** Que el Servicio Nacional del Consumidor dedujo recurso de casación en el fondo, citando como infringido el artículo 54 inciso 1° de la Ley 19.496, yerro que se produce al limitar la sentencia sus efectos sólo a los 321 usuarios que presentaron reclamos administrativos ante el servicio, privándose de los efectos “erga omnes” que dispone el artículo en cuestión, respecto de todo el grupo de consumidores afectados, hayan o no intervenido en el proceso.

Explica que el número efectivo de clientes afectados por la interrupción del servicio fue 31.705, que equivalen al sesenta por ciento del total de los clientes de la demandada, lo que el fallo establece expresamente en el considerando décimo, a partir del oficio y resolución del Jefe Regional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, agregando el propio tribunal que para determinar el colectivo afectado, carece de relevancia que los clientes hayan o no concurrido al proceso.

Por lo demás, la obligación de publicar la sentencia, que el fallo consigna, sólo tiene sentido respecto del efecto erga omnes, pues

precisamente busca dar a conocer el fallo a todos los que han sufrido perjuicios, a fin de que puedan reclamar las indemnizaciones que correspondan o ejercer la reserva de sus derechos.

Pide que se acoja el recurso, se invalide la sentencia y se dicte una de reemplazo que determine que la sentencia se extiende a cada uno de los consumidores afectados, que suman 31.705, con precisión que tanto las multas aplicadas por las infracciones a los artículos 3, 23 y 25 de la Ley 19.496, como las indemnizaciones y reintegros ordenados, lo sean también respecto de cada uno de los consumidores afectados.

#### **IV.- Del análisis de los recursos de casación interpuestos.**

**DUODÉCIMO:** Que para la adecuada resolución de los arbitrios intentados en autos, cabe consignar como hechos de la causa, los siguientes:

a) El día martes 7 de junio de 2011, alrededor de las 19:30 horas y producto de la rotura del interceptor del servicio (A-C 700 mm), que recoge las aguas servidas de alrededor de un cuarenta por ciento de los clientes de la ciudad de Iquique, producida en la intersección de las avenidas Arturo Prat con Héroes de la Concepción, la empresa sanitaria demandada de autos procedió, sin informar a sus clientes consumidores, a suspender el suministro y distribución del agua potable.

b) La rotura se produjo por la ejecución de una obra encomendada y supervisada por Aguas del Altiplano S.A.

c) No se probó que la Empresa NADIC, contratista de la demandada que ejecutaba las obras, fuera la causante de la rotura del recolector de aguas servidas, ni tampoco que esta empresa hubiera actuado en contra de supuestas instrucciones de no perforar dadas por Aguas del Altiplano S.A.; sólo se probó que dicha empresa se encontraba realizando sus labores bajo las órdenes, instrucciones y supervisión de su contratante.

d) La suspensión del suministro y distribución del agua potable de la ciudad de Iquique, comenzó el 7 de junio de 2011 y concluyó definitivamente el día 12 del mismo mes y año, afectando a un total de 31.705 clientes de Aguas del Altiplano S.A., quienes estuvieron sin abastecimiento de agua

potable por tiempos que varían entre 35,03 horas y 87,68 horas, según el sector de la ciudad al cual pertenecían.

**DÉCIMO TERCERO:** Que en lo tocante al recurso de casación en el fondo de la demandada, cabe analizar, en primer término, la infracción a las leyes que se invocan como reguladoras de la prueba respecto a la demostración de la culpa de la demandada en los hechos establecidos, fundamentada en la inexistencia de medio de prueba alguno que la acredite, citándose como vulnerados con dicho carácter los artículos 160 del Código de Procedimiento Civil, 51 inciso 2º de la Ley 19.496 y 1698 del Código Civil.

En cuanto al artículo 160 del Código de Procedimiento Civil, la jurisprudencia invariable de esta Corte Suprema ha sostenido que éste consagra la regla fundamental del derecho procesal, de acuerdo a la cual los tribunales deben sujetarse al fallar a lo alegado y probado. Empero se trata de un precepto que tiene el carácter de *ordenatorio litis*, esto es, que contiene una regla general de procedimiento que no está destinada a la decisión del pleito. Dicho de otro modo, la regla que entrega esta norma no es de las que sirven de base para decidir una contienda judicial, ya que no consigna precepto alguno aplicable a las cuestiones que son materia de una acción. Por lo tanto, el quebrantamiento de esta disposición no da base para deducir un recurso de casación en el fondo.

**DECIMO CUARTO:** Que respecto al artículo 1698 del Código Civil -norma que se denuncia como transgredida-, el recurrente sólo se refiere a su primer inciso, en que regula la distribución de la carga de la prueba, argumentando que esta norma se infringe por haberse establecido la culpa de la demandada sin exista medio de prueba alguno que la demuestre.

Como lo ha dicho esta Corte, esta norma comparte el carácter de reguladora de la prueba, en cuanto contiene el patrón básico de la distribución del peso de la prueba en nuestro ordenamiento civil, imponiéndolo, como regla general, a quien alega la existencia de la obligación o a quien sostiene su extinción y cuya infracción se configura en la medida que el fallo altere esa carga procesal.

Pues bien, revisados los antecedentes, queda de manifiesto que los jueces del fondo no quebrantaron el mandato abstracto del referido artículo 1698 del Código Civil, toda vez que pusieron de cargo de la entidad demandante la acreditación de la culpa de la demandada en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, la que determinaron esencialmente a partir de la suspensión intempestiva y, sin aviso previo, del suministro del servicio de agua potable que afectó a un grupo de consumidores todos clientes de la sociedad demandada, circunstancia que los jueces del fondo razonaron en el motivo décimo octavo del fallo de primer grado y que tuvieron por demostrada con el mérito de las probanzas instrumental y testimonial rendidas.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que el fallo recurrido, al analizar el elemento de la culpa, según el análisis contenido en el motivo vigésimo de la sentencia de primer grado, sostiene en síntesis que correspondía a la demandada probar que actuó de manera diligente, carga que no cumplió; y asimismo, razona que no logran eximir la responsabilidad que le compete a Aguas del Altiplano S.A. en la suspensión del suministro de agua potable, ni el hecho que la rotura del colector haya sido efectuada por una empresa contratista, como tampoco el que la Gobernación Marítima no le permitiera evacuar las aguas servidas al mar, por cuanto, respecto de lo primero, es carga de la demandada demostrar que la culpa del dependiente no resulta atribuible a su culpa como empresario; y en cuanto a lo segundo, porque el referido acto de autoridad no constituye fuerza mayor sino que revela aún más que la demandada no cumplió con su obligación legal de contar con procedimientos que le permitieran atender con prontitud y en forma permanente las emergencias.

De los razonamientos precedentes no se aprecia vulneración alguna a la regla del onus probandi, que contempla el citado artículo 1698, por cuanto las consideraciones efectuadas por los jueces del grado, no son sino aplicación a su vez de lo dispuesto en el artículo 1547 del Código Civil, cuyo inciso 3° dispone: “*La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al*

*que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega*”, regla que desde luego en este caso complementa el citado artículo 1698.

**DECIMO QUINTO:** Que en cuanto al artículo 51 inciso 2° de la Ley 19.496, que dispone que todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las reglas de la sana crítica, cabe recordar que estas pautas, al decir de Alsina, “*no son otras que las que prescribe la lógica y derivan de la experiencia, las primeras con carácter permanente, y las segundas variables en el tiempo y en el espacio*” (Tratado teórico práctico de Derecho Procesal Civil y Comercial 1956, Buenos Aires, Ediar S.A. editores, pág. 127). Y en opinión de Couture (Estudios de Derecho Procesal Civil, 1979, Buenos Aires, Editorial Desalma, pág. 195), las máximas de experiencia son normas de valor general, independientes del caso específico, pero como se extraen de la observación de lo que generalmente ocurre en muchos casos, son susceptibles de aplicación en todos los otros casos de la misma especie.

De igual modo, cabe recordar que esta Corte ha sostenido que la sana crítica, como categoría intermedia entre la prueba legal y la libre convicción, configura una fórmula adecuada de regular la actividad del juez frente a la prueba, cuyos elementos son los principios de la lógica, las máximas de la experiencia, los conocimientos científicamente afianzados y la fundamentación de las decisiones.

Considerando las ideas precedentes, la norma en cuestión sólo podría verse conculcada en la medida que los sentenciadores incurrieran en una franca infracción a los principios y pautas del correcto entendimiento y de la lógica, lo que además supone, dado el carácter extraordinario y de derecho estricto del recurso de casación, que el recurrente explique, con la suficiencia necesaria, la manera en que el proceso de valoración que se ha expresado en la sentencia, infringe, en concreto, aquellas razones jurídicas, simplemente lógicas, científicas, técnicas o de experiencia que debieron considerar los sentenciadores al ponderar las probanzas de autos, único supuesto que permitiría a este Tribunal de Casación abocarse a la revisión del proceso

reflexivo que orientó la decisión que se ha impugnado, exigencia que no se satisface en la especie.

**DECIMO SEXTO:** Que descartada la pretendida vulneración de las leyes reguladoras de la prueba, los hechos establecidos en la causa quedan fijados de manera definitiva, sin que esta Corte pueda revisarlos ni modificarlos por la vía del presente recurso de casación, de modo tal que a continuación sólo cabe analizar los errores de derecho que la demandada denuncia respecto de la responsabilidad infraccional y de las multas aplicadas en autos.

Primeramente se reclama la improcedencia de aplicar la Ley 19.496 respecto de lo infraccional, por entender que así lo dispone el artículo 2 bis de la misma ley. Sin embargo, cabe descartar desde ya la pretendida infracción a esta última disposición, pues si bien este artículo establece que las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales - dentro de las que se encuentran los servicios de distribución de agua potable, regidos por la Ley 18.902-, la norma contiene una contra excepción, señalando que sí se aplica esta ley, aún respecto de servicios regulados en leyes especiales, en lo relativo: a) al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios; y b) al derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento.

La referencia que hace la ley al procedimiento en las causas en que esté comprendido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, revela de manera inconcusa que aún respecto de servicios regulados en leyes especiales, como el de suministro de agua potable, igualmente resulta procedente aplicar las sanciones que establece la ley 19.496 que fueren del caso, pues el procedimiento en las causas en que esté comprendido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios por cierto incluye la posibilidad de aplicar sanciones, afirmación que surge con nitidez de lo dispuesto en el artículo 53 C de la ley, que establece que en la sentencia que acoja una demanda en este tipo de procedimiento, el



juez, además de lo dispuesto en el artículo Art. 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá: letra b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente”.

**DECIMO SÉPTIMO:** Que con relación a este tópico, también se reclama como error de derecho, que los mismos hechos por los cuales se sancionó a la demandada de acuerdo con la Ley 19.496, se encuentran también penados en la normativa sectorial que rige a las empresas sanitarias y que, además, la demandada ya fue sancionada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, afectándose con ello el principio *non bis ídem*. Lo primero se sostiene a base de una comparación entre el artículo 11 de la Ley 18.092 y el artículo 25 de la Ley 19.496; lo segundo, en razón de las sanciones aplicadas a la demandada en virtud de la Resolución 3577 de 9 de septiembre de 2011, de la referida superintendencia.

Al efecto, conviene precisar que el artículo 11 de la Ley 18.902, de 27 de enero de 1990, que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios, dispone: “Los prestadores de servicios sanitarios que incurrieren en alguna infracción leyes, reglamentos y demás normas relacionadas con los servicios sanitarios, o en incumplimiento de las instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte la Superintendencia, podrán ser objeto de la aplicación por ésta, sin perjuicio de las establecidas específicamente en esta ley o en otros cuerpos legales o reglamentarios, de algunas de las siguientes multas a beneficio fiscal en los siguientes casos:

a) De una a cincuenta unidades tributarias anuales, tratándose de infracciones que importen deficiencias en la calidad, continuidad u obligatoriedad de los servicios, cobros indebidos, trato económico discriminatorio a los usuarios, deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios, daño a las redes u obras generales de los servicios, o incumplimiento de la obligación de entregar información requerida por la Superintendencia en conformidad a la ley.

b) De cincuenta y una a mil unidades tributarias anuales, cuando se trate de infracciones que pongan en peligro o afecten gravemente la salud

de la población, o que afecten a la generalidad de los usuarios de los servicios”.

La norma transcrita deja de manifiesto que las multas en ella contempladas, son sin perjuicio, tanto de las establecidas en dicha ley como en otros cuerpos legales o reglamentarios, de lo cual se sigue que no existe la pretendida incompatibilidad de aquéllas con las previstas en la Ley 19.496, menos aún con la del artículo 25, que prevé sanciones para el caso de suspensión, paralización o no prestación de servicios de agua potable previamente contratados y por los cuales se hubiere pagado un derecho de conexión, mandatos estos últimos que, por lo demás, se estructuran desde la óptica de la relación de consumo y no desde el prisma estatal de velar por la continuidad de los servicios sanitarios.

Ahora bien, en lo que toca a la supuesta vulneración del principio del *non bis in ídem* o de imposibilidad de sancionar dos veces por un mismo hecho, de los propios argumentos dados por el recurrente queda en evidencia que no se ha producido el doble castigo por él reclamado, por cuanto la sanción aplicada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, mediante la Resolución 3577 de 9 de septiembre de 2011, lo fue por las *deficiencias en la calidad y continuidad del servicio de recolección de aguas servidas en la ciudad de Iquique, entre los días 7 y 16 de junio de 2011*, en cambio, las infracciones sancionadas en este proceso en virtud de la Ley 19.496, lo han sido por la suspensión del suministro y distribución del agua potable de la referida ciudad, entre los días 7 y 12 de junio de 2011, hipótesis que son claramente disímiles y por tanto, no corresponden a situaciones de doble sanción por hechos idénticos, que es lo que proscribe el principio *non bis in ídem* como inherente al de legalidad y tipicidad.

**DECIMO OCTAVO:** Que zanjado lo anterior, resta aún por dilucidar dos aspectos denunciados por la demandada en su recurso de casación en el fondo. Primero, el que sólo sería aplicable la sanción especial contenida en el artículo 25 de la Ley 19.496, por sobre las generales que fueron impuestas por el fallo recurrido, contenidas en los artículos 3° y 23 de la misma ley; y segundo, si ha de imponerse una multa por infracción, como lo sostiene

Aguas del Altiplano S.A. o bien, tantas multas por infracción como consumidores afectados existan, como lo postula en su recurso el Servicio Nacional del Consumidor.

**DECIMO NOVENO:** Que en cuanto a la alegación de la demandada de aplicar sólo el artículo 25 de la Ley 19.496, en razón del principio de especialidad, cabe dejar constancia primeramente, de las normas por las que el fallo recurrido ha multado a la sociedad Aguas del Altiplano. Se le ha castigado por infracción a los artículos 3° y 23 de esta ley, ambos con relación al artículo 24 y por el artículo 25 de la misma normativa.

El artículo 3° dispone: “Son derechos y deberes básicos del consumidor:

a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;

c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;

d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;

e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y

f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido”.

Por su parte, el artículo 23, señala, en lo pertinente: “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias

en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

El artículo 24 expresa: “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 1.000 unidades tributarias mensuales.

El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”.

Y por último, el artículo 25, dispone: “El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o rembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda”.

**VIGÉSIMO:** Que de igual modo, cabe considerar que en materia de aplicación de sanciones por infracción a la Ley 19.496, en cuanto ello importa el ejercicio de una potestad sancionatoria estatal, reflejo del *ius puniendi*, cobran aplicación los principios que rigen la actividad sancionatoria del Estado, entre ellos, los principios de legalidad, tipicidad y proporcionalidad, entre otros, tal como lo destaca el profesor Alejandro Vergara Blanco. Al efecto, este autor señala que: *“El ius puniendi del Estado, ya sea en su manifestación penal o administrativa, dada la evidente naturaleza común, en su ejercicio debe respetar los mismos principios de legalidad y tipicidad, y sus derivados (culpabilidad y non bis in ídem). En otras palabras, aunque exista una dualidad de sistemas represivos del Estado, en ambos casos, por su unidad material, aunque el procedimiento sea distinto, se han de respetar estos principios de fondo: es el mismo ius puniendi del Estado. Entonces, los principios conocidos generalmente como del derecho penal, hay que considerarlos como principios generales del derecho sancionador”* (Esquema de los Principios del Derecho Administrativo Sancionador, en Revista de Derecho, Universidad Católica del Norte, Sección Estudios, año 11, N° 2, 2004, pp.146).

Considerando lo anterior, conviene puntualizar que el error de derecho que postula el recurrente dice relación con la improcedencia de aplicar simultáneamente sanciones generales frente a un hecho que tiene una sanción particular y específica en la ley 19.496. Al respecto, conviene recordar que la relación de especialidad se da cuando un tipo (especial) comprende a otro tipo (general); por aplicación de este principio "la ley especial deroga la ley general", se aplica siempre el tipo especial y se excluye al general.

Analizando las normas por las cuales ha sido sancionada la demandada, es dable precisar que efectivamente el artículo 3° sólo establece

el catálogo de derechos y deberes básicos del consumidor; en tanto que el artículo 23 en su inciso 1º, sanciona una conducta general por parte de un proveedor, referida a causar con negligencia un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio, norma que, en consecuencia, contempla un incumplimiento amplio.

Tales normas no contemplan una sanción expresa, por lo que para proceder a su sanción hay que remitirse al artículo 24, que establece que las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente.

Por su parte, el artículo 25 sanciona expresamente la suspensión, paralización o no prestación, sin justificación, de un servicio de agua potable previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho conexión, de instalación, de incorporación o de mantención, imponiendo al efecto una sanción particular, de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

En este sentido las autoras Paula Ibáñez y Marcela Opazo, destacan que: “En este artículo lo que se tipifica es la no prestación de un servicio por un tiempo y sin justificación aparente, protegiendo de este modo a los consumidores de la actuación arbitraria por parte del proveedor de un servicio, que en su mayoría pueden tener el carácter de servicios básicos, y por lo tanto un corte no previsto y que no se justifique por caso fortuito o fuerza mayor podría generar graves daños o perjuicios a los consumidores, ya sea de modo directo o indirecto. De ahí que se genera una responsabilidad de las empresas prestadoras de estos servicios (*Responsabilidad Infraccional de los Proveedores en la Ley 19.496 y su vinculación con el Ámbito Penal*, Memoria de Prueba, Facultad de Derecho, Universidad de Chile, año 2004, pág. 20).

Conforme a lo expuesto y considerando que el hecho atribuido a la demandada consiste en la suspensión, sin justificación, del suministro y distribución del agua potable de la ciudad de Iquique, acontecido entre los días 7 y 12 de junio de 2011, resulta innegable que esta conducta de

incumplimiento se encuentra especialmente tipificada en el citado artículo 25 de la Ley 19.496.

De acuerdo a lo anterior, por aplicación del principio de tipicidad y de especialidad, la conducta acreditada de Aguas del Altiplano S.A., sólo puede ser sancionada en virtud de lo dispuesto en el citado artículo 25, conclusión que se refuerza por lo señalado en el artículo 24 de la misma ley, en cuanto dispone que la sanción general que establece dicha disposición, se aplica a las infracciones que no tengan señalada una sanción diferente, cuyo es el caso.

De este modo, la aplicación del artículo 25 prima por su especificidad por sobre las infracciones generales que contienen los artículos 3° y 23, las que, consecuencia, no debieron ser aplicadas, siendo efectivo el yerro denunciado por el recurrente a este respecto.

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que, en cuanto al error de derecho denunciado por la demandada al aplicar el fallo recurrido una multa de 300 unidades tributarias mensuales por infracción al artículo 25, por cada uno de los 321 usuarios reclamantes, primeramente cabe considerar que el total de los usuarios o clientes afectados por la suspensión del suministro y distribución de agua potable ascendió a un total de 31.705.

Ahora bien, el punto a dilucidar consiste en determinar si debe aplicarse una sola multa por infracción al artículo 25, como lo postula la demandada en su recurso o tantas multas como usuarios afectados existen, según lo sostiene el Servicio Nacional del Consumidor.

Al emprender dicho análisis, ha de considerarse que la norma básica que contempla la Ley 19.496 en materia de aplicación de sanciones la constituye el artículo 24, cuyos incisos 3 y 4, disponen: “ *El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.*”

*Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el*

*beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”.*

A su vez, en el caso del procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el artículo 53 C letra b), dispone que: *“En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo Art. 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:*

*b) Declarar la responsabilidad del o los proveedores demandados en los hechos denunciados y la aplicación de la multa o sanción que fuere procedente. La suma de las multas que se apliquen por cada consumidor afectado tomará en consideración en su cálculo los elementos descritos en el artículo 24 y especialmente el daño potencialmente causado a todos los consumidores afectados por la misma situación”.*

De la relación de las normas citadas, es posible concluir que no existe la pretendida obligación legal de aplicar multas por cada consumidor afectado, pues la letra b) del artículo 53 C, sólo mandata que la suma de las multas que –eventualmente- se apliquen por cada consumidor afectado, tomarán en consideración en su cálculo los elementos descritos en el artículo 24. Es decir, sólo dispone que en caso que se apliquen multas por cada consumidor afectado, la suma de las mismas debe considerar en su cómputo los parámetros del artículo 24 y especialmente el daño potencialmente causado a todos los consumidores afectados por la misma situación.

La conclusión precedente, en torno a que la aplicación de sanciones en los procedimientos de protección de intereses colectivos o difusos de los consumidores no supone necesariamente la imposición de multas por cada consumidor afectado, se refuerza a partir de lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 24, en cuanto esta norma, en el caso de la publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, permite elevar la sanción pecuniaria hasta 1.000 unidades tributarias mensuales, si ella incide



en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente.

De este modo, si en el caso de la publicidad falsa, que eventualmente puede afectar intereses colectivos o difusos de los consumidores, la ley considera para aumentar la multa, el hecho de que aquélla pueda alterar la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, lógicamente estamos frente a una infracción cuyo castigo comprende la afectación del colectivo involucrado, pues precisamente incorpora como plus de punición el afectar intereses colectivos o difusos, como son la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, lo que hace incompatible poder aplicar sanciones individuales por cada consumidor afectado.

Por lo demás, los razonamientos dados precedentemente también son aplicables a la infracción contemplada en el inciso 2° del artículo 25 de la ley sectorial en comento, por cuanto su mayor sanción se justifica precisamente en el hecho de que la interrupción de servicios básicos generalmente acarrea consecuencias negativas que afectan a la comunidad en su diario vivir, al verse involucrados bienes jurídicos como la salud y seguridad de la población, junto con el medio ambiente en general.

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que, por lo expuesto en el motivo que precede, sólo correspondía aplicar una sanción por la infracción que la demandada cometió al artículo 25 inciso 2° de la Ley 19.496, más aún si el acto de suspensión del suministro de agua potable deriva de un evento único, de modo que las consecuencias del mismo no pueden calificarse como infracciones individuales a la norma en estudio que se sancionen en forma separada.

De este modo, los jueces del fondo cometen error de derecho al aplicar la multa que prevé el citado artículo 25, por cada uno de los reclamantes, lo que amerita acoger el recurso de casación por este motivo; razones que, a su vez, justifican el rechazo de la pretensión del Servicio Nacional del Consumidor, contenida en su recurso de casación, de aplicar multas por cada uno de los 31.705 clientes afectados, por no existir norma legal que imponga dicha obligación.

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que, de acuerdo a las consideraciones precedentes, corresponde acoger el recurso de casación en el fondo de la demandada, sólo en cuanto a la pretensión de sancionarla exclusivamente por infracción al artículo 25 inciso 2° de la normativa sectorial y de aplicarle una sola multa por dicho motivo.

Por estas consideraciones y lo preceptuado en los artículos 765, 767 y 768 del Código de Procedimiento Civil, se declara:

1.- Que **se rechazan** los recursos de casación en la forma deducido en lo principal de fojas 886, por la parte demandada y de casación en el fondo formalizado a fojas 972 por la parte demandante.

2.- Que se acoge el recurso de casación en el fondo deducido en el primer otrosí del escrito de fojas 886, por el abogado don Mario Calderón Barbas, en representación de Aguas del Altiplano S.A. y, en consecuencia, se invalida la sentencia de seis de septiembre de dos mil trece, escrita a fojas 880 y siguientes y acto continuo y sin nueva vista, pero separadamente, se dicta la sentencia que corresponde conforme a la ley.

Redacción a cargo de la Ministra Sra. Maggi.

Regístrese y devuélvase, con sus agregados.

Rol N° 9025-2013

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte Suprema por los Ministros Sres. Nivaldo Segura P., Patricio Valdés A., Guillermo Silva G., Sras. Rosa Maggi D. y Gloria Ana Chevesich R.

No firma el Ministro Sr. Silva, no obstante haber concurrido a la vista del recurso y acuerdo del fallo, por estar con feriado legal.

Autorizado por la Ministra de fe de esta Corte Suprema.

En Santiago, a veintitrés de julio de dos mil catorce, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.