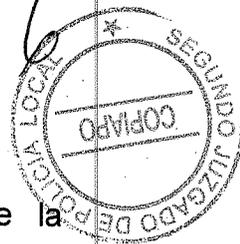


70 noventa y seis / 96

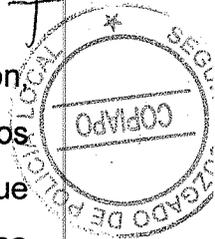
Copiapó, dos de septiembre de dos mil diecinueve.



**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:** 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 24 rola denuncia infraccional presentada por don **RODRIGO GONZÁLEZ PINTO**, abogado, Director Regional (s) del Servicio Nacional del Consumidor, según consta de resolución exenta N° RA N° 405/344/2018 de fecha 14 de junio de 2018 y en su representación, ambos domiciliados en calle Atacama N° 898, de esta comuna, en contra de "**AGUAS CHAÑAR S.A.**", representada por don **CLAUDIO BITRÁN CARREÑO**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en esta ciudad, en calle Copayapu N° 2970, por haber incurrido en actuaciones que constituyen abierta infracción a los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra que dicho Servicio y en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la mencionada Ley, debe velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley, detectó que la denunciada infringió las disposiciones que se detallarán. Sostiene que el Servicio tomó conocimiento de los hechos denunciados por un reclamo formulado por doña **MABEL GUAITA SEURA**, cedula de identidad N° 8.140.084-9 con fecha 29 de junio de 2018, quien señala que en el mes de enero la empresa **AGUAS CHAÑAR S.A.** realizó diversas reparaciones en calle Telésforo Zabala, como cambios de tuberías, pero dichas labores trajeron posteriormente una serie de problemas a los residentes del lugar, como rebases de los alcantarillados y fuerte hedor. Indica que dicho problema perduró alrededor de 06 meses, afectando el domicilio de su padre don **ERNESTO GUAITA CORTES**, cedula de identidad N° 2.546.106-1, ubicado en calle Telésforo Zabala N° 598, de esta ciudad, presentado fugas en el servicio de alcantarillado, rebalse de aguas servidas, emanación de gases y aguas contaminadas. Así las cosas, sostiene que el día 27 de junio de 2018, previa solicitud de la reclamante, técnicos de la empresa denunciada se presentaron en dicho domicilio, quienes tras varias visitas rompen la tapa del alcantarillado verificando que la matriz del domicilio se encontraba desconectada del alcantarillado central, por lo que procedieron a

97 noventa y siete / 97

reconectar nuevamente el sistema de alcantarillado del inmueble. Por esta razón indica que esa situación además de resultar dañina en exceso para la salud de los residentes del inmueble, constituye un ilícito por cuanto durante todo el tiempo que se mantuvo desconectada la red de alcantarillado igualmente la empresa denunciada realizó cobros por servicio de alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, lo que refleja – según la parte denunciante – un actuar negligente y poco profesional de la empresa sanitaria, no dando cumplimiento a su deber de profesionalidad en la entrega del servicio que le es propia en su rubro e incluso negligencia en su actuar, ya que encontrándose obligada a dar un servicio de calidad como proveedor exclusivo de servicio de agua potable y alcantarillado no lo ha hecho, privando por un tiempo, de a lo menos 06 meses, a una familia entera del acceso a alcantarillado y cobrando por dicho servicio y también por el tratamiento de aguas servidas que no existió. Que funda su acción en los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Por el primer otrosí del libelo acompaña documentos consistentes en: **a)** Copia de formulario únicos de atención de público N° R2018C2293556, de fecha 29 de junio de 2018; **b)** Copia de carta respuesta de la empresa AGUAS CHAÑAR S.A., de fecha 06 de julio de 2018; **c)** Copia de carta respuesta de AGUAS CHAÑAR S.A., de fecha 28 de junio de 2018; **d)** Documento “comprobante de atención”, emitido por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, de fecha 18 de julio de 2018, dando cuenta del reclamo interpuesto por doña MABEL GUAITA SEURA; **e)** Copias de boletas N° 13274647; 13364768; 13454386; 13546280 y 13728408, todas emitidas por la empresa Aguas Chañar S.A.; **f)** Copia de resolución exenta RA N° 405/344/2018 de fecha 14 de junio de 2018 que establece orden de subrogancia del Servicio Nacional del Consumidor; y **g)** Copia de resolución N° 197 de fecha 18 de diciembre de 2013 que establece las facultades de los Directores Regionales del Servicio Nacional del Consumidor. En el segundo otrosí solicita que en virtud del artículo 58 de la Ley N° 19.496 y de los hechos que fundan la presente causa, tener al Servicio como parte en la presente causa, para todos los efectos legales. En el tercer otrosí solicita tener presente que en su calidad de abogado habilitado asume personalmente el



f. noventa y ocho 198

patrocinio y poder en la causa. En el cuarto otrosí solicita se designe receptor ad hoc. 2) A fojas 31 se acoge la denuncia a tramitación. 3) A fojas 33 rola certificado de la Sra. Secretaria del Tribunal señalando que no se llevó a efecto el comparendo decretado en autos por no estar notificada la denuncia infraccional. 4) A fojas 34 rola presentación del denunciante solicitado nuevo día y hora para el comparendo decretado en autos y su resolución que rola a fojas 35. 5) A fojas 40 rola presentación del denunciante solicitando tener presente que el representante actual de la denunciada es don CARLOS BARBOSA y solicitando nuevo día y hora para el comparendo decretado en autos y la resolución a dicha presentación que rola a fojas 41. 6) A fojas 44 rola estampado de la receptora ad hoc, dando cuenta de la notificación por cedula a la denunciada. 7) A fojas 45 rola mandato judicial de AGUAS CHAÑAR S.A. a doña DAISY SEPÚLVEDA BAHAMONDE. 8) A fojas 50 rola presentación de la denunciada, asumiendo doña DAISY SEPÚLVEDA BAHAMONDE la representación y el patrocinio y poder en representación de AGUAS CHAÑAR y delegando poder al abogado don FROILÁN URBINA LABRA y la resolución de dicha presentación a fojas 51. 9) A fojas 52 rola contestación de la denuncia infraccional. 10) A fojas 84 rola comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de ambas partes. 11) A fojas 88 rola certificado de la Sra. Secretaria del Tribunal señalando que no existen diligencias pendientes en la causa.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

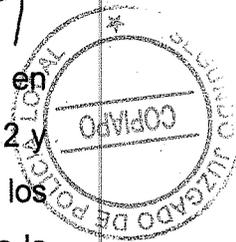
**I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL.**

**PRIMERO:** Que en lo principal de la presentación de fojas 24 rola denuncia infraccional presentada por don **RODRIGO GONZÁLEZ PINTO**, abogado, Director Regional (s) del Servicio Nacional del Consumidor, según consta de resolución exenta N° RA N° 405/344/2018 de fecha 14 de junio de 2018 y en su representación, ambos domiciliados en calle Atacama N° 898, de esta comuna, en contra de "**AGUAS CHAÑAR S.A.**", representada por don **CLAUDIO BITRÁN CARREÑO**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora,

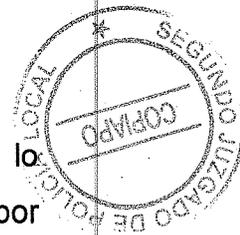


72 noventa y nueve /99

domiciliados en esta ciudad, en calle Copayapu N° 2970, por haber incurrido en actuaciones que constituyen abierta infracción a los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra que dicho Servicio y en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la mencionada Ley, debe velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley, detectó que la denunciada infringió las disposiciones que se detallarán. Sostiene que el Servicio tomó conocimiento de los hechos denunciados por un reclamo formulado por doña MABEL GUAITA SEURA, cedula de identidad N° 8.140.084-9 con fecha 29 de junio de 2018, quien señala que en el mes de enero la empresa AGUAS CHAÑAR S.A. realizó diversas reparaciones en calle Telésforo Zabala, como cambios de tuberías, pero dichas labores trajeron posteriormente una serie de problemas a los residentes del lugar, como rebalses de los alcantarillados y fuerte hedor. Indica que dicho problema perduró alrededor de 06 meses, afectando el domicilio de su padre don ERNESTO GUAITA CORTES, cedula de identidad N° 2.546.106-1, ubicado en calle Telésforo Zabala N° 598, de esta ciudad, presentado fugas en el servicio de alcantarillado, rebalse de aguas servidas, emanación de gases y aguas contaminadas. Así las cosas, sostiene que el día 27 de junio de 2018, previa solicitud de la reclamante, técnicos de la empresa denunciada se presentaron en dicho domicilio, quienes tras varias visitas rompen la tapa del alcantarillado verificando que la matriz del domicilio se encontraba desconectada del alcantarillado central, por lo que procedieron a reconectar nuevamente el sistema de alcantarillado del inmueble. Por esta razón, indica que esa situación además de resultar dañina en exceso para la salud de los residentes del inmueble, constituye un ilícito por cuanto durante todo el tiempo que se mantuvo desconectada la red de alcantarillado igualmente la empresa denunciada realizó cobros por servicio de alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, lo que refleja – según la parte denunciante – un actuar negligente y poco profesional de la empresa sanitaria, no dando cumplimiento a su deber de profesionalidad en la entrega del servicio que le es propia en su rubro e incluso negligencia en su actuar, ya que encontrándose obligada a dar un servicio de calidad como proveedor exclusivo de servicio de



fr cen ) 100

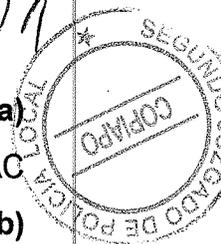


agua potable y alcantarillado no lo ha hecho, privando por un tiempo, de a lo menos 06 meses, a una familia entera del acceso a alcantarillado y cobrando por dicho servicio y también por el tratamiento de aguas servidas que no existió. Que funda su acción en los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SEGUNDO:** Que la denunciada al contestar denuncia infraccional solicita el rechazo de la misma, señalando que si bien es cierto se realizaron trabajos en calle Telésforo Zavala en el mes de enero de 2018 y que en el mes de junio del mismo año, recibieron un reclamo de parte del denunciante, lo que de acuerdo al merito de los antecedentes que se acompañan en autos, fueron atendidos de inmediato por la empresa sanitaria. Agrega que se verifica que el trabajo de conexión presentaba problemas por la conexión que se realizó al hacer el recambio de alcantarillado en el pasaje. Sostiene que si bien es cierto la vivienda no evacuaba correctamente y presentaba fuga en la unión domiciliaria, no existió afectación a la vivienda ni rebalse en la vía pública, que la empresa procedió de inmediato a la refacturación de los cobros al cliente que corresponden a alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, lo que fue informado debidamente al Servicio Nacional del Consumidor, por lo que estima resulta improcedente denunciarla.

**TERCERO:** Que para acreditar sus dichos, la parte denunciante acompañó documentos que rolan de fojas 1 a 9, consistentes en: **a)** Copia de formulario únicos de atención de público N° R2018C2293556, de fecha 29 de junio de 2018; **b)** Copia de carta respuesta de la empresa AGUAS CHAÑAR S.A., de fecha 06 de julio de 2018; **c)** Copia de carta respuesta de AGUAS CHAÑAR S.A., de fecha 28 de junio de 2018; **d)** Documento "comprobante de atención", emitido por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, de fecha 18 de julio de 2018, dando cuenta del reclamo interpuesto por doña MABEL GUAITA SEURA; **e)** Copias de boletas N° 13274647; 13364768; 13454386; 13546280 y 13728408, todas emitidas por la empresa Aguas Chañar S.A.

Invento uno 1101



**CUARTO:** Que la parte denunciada acompañó documentos consistentes en: **a)** Copia de carta de fecha 06 /07/2018 dirigida al Director Regional de SERNAC firmada por doña ROMINA ROJAS, jefe de oficina comercial de Aguas Chañar; **b)** Registro de operaciones de fecha 10/01/2018; **c)** Registro de operaciones de fecha 26/06/2018; **d)** Listado de consumo desde el mes de enero de 2016 al mes de marzo de 2018; **e)** Listado de facturación desde el mes de enero de 2015 hasta el mes de julio de 2018; **f)** Detalle de refacturación de fecha 05 de julio de 2018; **g)** Ficha de conformidad de cliente de fecha 03/08/2018.

**QUINTO:** Que la partes denunciante y denunciada no rindieron prueba testimonial.

**SEXTO:** Que, el conflicto sometido a decisión de esta magistratura se encuentra a todas luces enmarcado dentro del ámbito de aplicación de la Ley N° 19.496, al existir una relación entre un proveedor y un consumidor y una relación jurídico contractual, determinada por la prestación de servicios sanitarios del proveedor y el consumidor quien paga una tarifa o precio por dicho servicio. Por otra parte y aun cuando las actividades realizadas por el denunciado tiene regulación especial – una ley diversa - igualmente es competente este Tribunal para conocer de la materia, en atención a lo dispuesto en el artículo 2 bis de la misma Ley, que trata de la aplicación supletoria de dicho cuerpo legal.

**SÉPTIMO:** Que, dicho sea lo anterior, no es un hecho controvertido en la causa que efectivamente la empresa denunciada – en el mes de enero de 2018 - realizó trabajos de renovación de infraestructura en el pasaje Telésforo Zabala de esta ciudad por presentarse en el sector problemas de evacuación y que en el mes de junio del mismo año, reciben reclamo del cliente, procediendo a verificar que el trabajo de conexión presentaba problemas y derivando en su reparación, refacturándose posteriormente los cobros correspondientes a alcantarillado y tratamiento de aguas servidas.

Fr cunto do 1102



**OCTAVO:** Que, establecido y reconocido lo anterior y apreciando los antecedentes acompañados a la causa conforme a la sana crítica como lo ordena el artículo 14 de la Ley N° 18.287 sobre Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, es posible determinar que la denunciada cometió infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente al artículo 3 letras d) y e), 12 y 23 de dicho cuerpo legal, ello en razón a que el derecho del consumidor a a seguridad en el consumo de la prestación otorgada por el proveedor se vio mermado al producirse problemas con la conexión del alcantarillado y del tratamiento de aguas servidas desde y hacia su domicilio, no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere convenido con el consumidor la prestación del servicio, de conexión de alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, provocando que el consumidor sufriera por lo rebases en el alcantarillado y fuerte hedor, los que si bien es cierto, no fueron probados en juicio, lógicamente se presume que la no conexión correcta de la matriz de un domicilio con el alcantarillado central producirá dichos problemas y además el reclamo correspondiente que dice relación con los hechos que expone. Por último, también existe la comisión de infracción al artículo 23 inciso 1° ya que el proveedor actuó con negligencia en la prestación del servicio, que causó menoscabo al consumidor, lo que se tradujo en fuertes hedores y rebases en el alcantarillado del domicilio del cliente.

**NOVENO:** Que, aun cuando la denunciada haya refacturado los cobros correspondientes a alcantarillado y aguas servidas, la infracción fue cometida, lo que traerá aparejada la correspondiente multa, ya que específicamente a ese proveedor denunciado debe exigírsele mayormente por tratarse de un proveedor exclusivo de servicio de agua potable y alcantarillado, no existiendo para el consumidor la posibilidad siquiera de elegir libremente a un proveedor para esta materia.

Por estas consideraciones y apreciando los hechos y probanzas de acuerdo con las normas de la sana crítica establecida en el artículo 14° de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en relación con los

Ps Ciento tres | 103

artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.



**SE RESUELVE:**

Que se **acoge** la denuncia infraccional presentada por don **RODRIGO GONZÁLEZ PINTO**, domiciliado en calle Atacama N° 898, de esta ciudad, en representación del Servicio Nacional del Consumidor en contra de "**AGUAS CHAÑAR S.A.**", representada por don **CARLOS BARBOSA**, ambos domiciliados en calle Copayapu N° 2970 de esta ciudad, por haberse acreditado la comisión de la infracción denunciada, esto es, por haber incurrido en la infracción a la obligación establecida en los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, condenándose en consecuencia a esta última al pago de una multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo. Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión, que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que además, se le condena a la denunciada al pago de las costas.

**NOTIFÍQUESE**

Rol N° 8115.-/2018.-/

Sentencia dictada por doña **MÓNICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARÍA JOSÉ HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogada.