



7p. 23

ZAPALLAR, veinticinco de mayo de dos mil veinte.-

Autos para fallo.

VISTOS:

a.- Que a fojas 1 se iniciaron estos autos con el Rol 92.742, por denuncia infraccional Ley N° 19.496 Protección de Los Derechos de los Consumidores, deducida por don Eduardo Andrés Sandoval Magnani, de profesión Psicólogo, cédula de identidad 16.124.270-5, domiciliado en calle Padre Antonio Zamorano N° 15, Villa Aires de Catapilco, Catapilco, comuna de Zapallar, en contra de la empresa proveedora **“AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA.”**, RUT N° 76.059.580-2, representada por su gerente general, o en su defecto por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la citada ley, don Patricio Romero Dapuetto, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. Presidente Errázuriz 2999, Oficina 302, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana, fundados en los antecedentes de hecho y derecho que expone en su libelo, y que constituirían una infracción a diversas disposiciones de la Ley N° 19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores, por el hecho de haber sufrido un *“Cobro de servicio de agua excesivo considerando el consumo habitual y que no ha habido cambios en el grupo familiar, así como un corte del servicio sin aviso previo”* en el mes de enero y marzo del año 2019.-

b.- Que a fojas 11 se decretó por formulada y admitida a trámite la denuncia de fs.9, y se tuvieron por acompañados los documentos adjuntos; que a fs. 20 se citó a las partes a comparendo de prueba, y a fojas 24 y 26 se estampó la notificación efectuada por Carabineros del Retén de Catapilco en el cual se da cuenta de las diligencias de notificación en persona de las partes de este juicio de la acción deducida en autos, con su proveído y demás piezas procesales componentes, con fecha 29 y 30 de septiembre del año 2019, a la parte de AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA., representada por don Carlos Rojas Novoa, en el domicilio de su representada la Parcela B Uno Resto de La Higuera Dos y Tres Lote Dos A, donde se ubica la Parcelación La Foresta de Zapallar, Catapilco; que a fojas 49 y 50, se evacuó el comparendo de prueba decretado en autos con fecha 14 de octubre del año 2019 como consta de su acta, con la asistencia de ambas partes, don Eduardo Andrés Sandoval Magnani, la denunciante por sí, y la denunciada de AGUAS Y SERVICIOS



LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA., por quien compareció don Carlos Rojas Novoa, Ingeniero, conforme a representación convencional según acredita a fs. 28-31, por quien compareció y fue asistido el abogado y apoderado don Danilo Andrés Puebla Pérez, a quien se le confirió patrocinio y poder en la misma oportunidad mediante presentación que rola a fs.32-34, oportunidad en la que se llamó a las partes a conciliación sin resultado, se ratificó en todas sus partes la denuncia por el denunciante, se contestó por escrito la denuncia por la denunciada, y en la que se rindió la prueba testimonial y la documental que allí se indica así como la que se solicitó obtener y agregar mediante oficios emitidos por el tribunal desde las entidades solicitadas, actividad que consta atendida desde fs.68 mediante un oficio N° 7107/2019, de fecha 30 diciembre del año 2019, suscrito por el jefe Oficina Regional Valparaíso de la Superintendencia de Servicios Sanitarios y a fs. 78 con el oficio N° 737 de fecha 27 de abril del año 2020 suscrito por la Directora (S) Regional Valparaíso del Servicio Nacional del Consumidor, con los que informan a la causa y se dan por cumplidas las diligencias de prueba decretadas a fs.50.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.

En cuanto a lo infraccional:

PRIMERO: Que en la denuncia de fojas 09 a 10, don Eduardo Andrés Sandoval Magnani, expone en síntesis, que llegó a vivir a la vivienda (N°15) entregada desde el mes de mayo del año 2017, época desde la cual siempre recibió cobros de servicios de agua que variaban entre los \$15.000.- y \$25.000.- mensualmente, hasta que en el mes de abril del año 2019 recibe la Boleta N° 10852 a fs. 6, por el periodo facturado correspondiente al consumo del mes de marzo-2019, de parte de la denunciada, ascendente a \$70.292.- monto que lo estima el triple del valor a lo habitual, sin haber fugas de agua, sin aumentar los usuarios de la vivienda provista, y sin obtener alguna explicación o el detalle por parte de la empresa proveedora que aclarase el consumo desmedido, ante lo cual formuló un reclamo al SERNAC mediante el N° “R2019M2937339”, con fecha 30 abril de 2019, cuya texto rola a fs. 8, con la pretensión que la reclamada le entregara el detalle de las cuentas de manera mensual explicando cómo se llegó al cobro facturado y a regularizar la situación de estar cobrando casi 4 veces “lo que realmente debería pagar, ya que el consumo de agua potable no rebasa los \$20.000.-, y que se termine de cortar-interrumpir el servicio de



F 84

manera arbitraria y repentina, puesto que por ley se debe avisar con 15 días de anticipación en caso de cortes”.

Concluye el denunciante que los hechos descritos configuran infracciones a la Ley 19.496 que tipifica como un “Cobro de servicio de agua excesivo considerando el consumo habitual y que no ha habido cambios en el grupo familiar”.

SEGUNDO: Que el denunciante se apoya para probar su denuncia en la documental que rola de fs. 1 a 8, ratificada a fs. 49, y en la testimonial ofrecida en la lista de testigos que rola a fs. 27, rendida en la declaración de don Iván Alberto Araya Herrera que consta a fs.49 y 50 en la audiencia de prueba, quien declara libre de tacha.

En cuanto a la ponderación de la prueba:

TERCERO: Ponderando la prueba del denunciante, conforme a las reglas de la sana crítica, se puede apreciar de la documental, en primer lugar, que se tuvieron por acompañadas cinco boletas afectas, electrónicas, emitidas por la proveedora “Aguas y Servicios Altos de Zapallar Ltda.”, Rut 76.059.580-2, todas a nombre de Eduardo Sandoval Magnani, Rut 16.124.270-5, respecto a la Casa N° 15 ubicada en calle Padre Antonio Zamorano del conjunto habitacional denominado “Aires de Catapilco”, por consumo Agua y Alcantarillado de los meses de Diciembre-2018 por \$15.019 N° 9365 con 8 mt3.- Enero-2019 por \$9.514 N° 10345 con 9 mt3.- Febrero-2019 por \$21.164 N° 10345 con 8 mt3 de tratamiento y 17 mt2 de consumo.- Marzo-2019 por \$70.292 N° 10852, con 44 mt3 de consumo y tratamiento.- y Abril-2019 por \$94.569 N° 11347 con 14 mt3 de consumo tanto de agua como alcantarillado, con un saldo anterior adeudado de \$70.292.- Con el “Formulario único de Atención de Público” por reclamo ante el SERNAC con N° Caso: R2019M2937339, de fecha 30/04/2019, a fs. 8, respecto a la provisión de agua potable de la Casa 15 ubicada en calle Padre Antonio Zamorano contra la empresa Aguas y Servicios Los Altos de Zapallar, Rut 76.059.580-2 por los hechos que se pueden resumir en: “cortes del servicio reiterados y sin aviso previo que tardan hasta siete horas en su reposición; que las boletas no cuentan con el detalle del cobro, solo con el valor consumido y total a pagar, sin número de cliente; mala calidad del agua recibida una vez repuesta de los cortes, alza en la facturación del consumo sin explicación”; La respuesta al reclamo efectuada por la reclamada, denunciada en estos autos, que rola a fs. 1. Que en resumen se hace cargo en tres puntos del reclamo; Respecto



a las boletas: que cada boleta contiene inmersa el detalle, las cuales cumplen con la normativa vigente, poseen información de contacto, últimas mediciones, consumo del período y valores por unidad de medida. Enfatizando – la denunciada y reclamada- que todo consumo de agua potable se “cobra en base a los registros que se obtienen de la lectura del medidor de agua” como único método, cuyo calculo se logra “multiplicando y sumando los valores que se señalan en la misma boleta”; Respecto a regularizar la situación: que “no existen cobros anómalos, ya que todo consumo de agua potable se cobra en base a los registros que se obtienen de la lectura del medidor de agua potable”. Señalando que la proveedora atiende un sistema “particular y privado” de agua potable que abastece al conjunto “Aires de Catapilco” cuyos “conceptos de costos o cobros a sus clientes son en razón a “los valores de mercado de acuerdo a la zona de La Ligua”, para un conjunto habitacional de 60 casas que incluye “un sistema de impulsión de agua potable con bombas trifásicas de 7,5 HP, más una planta elevadora de aguas servidas y una planta de tratamiento de aguas servidas ecológica”. Respecto a los cortes de suministro: que éstos solo fueron dos, uno por motivos de fuerza mayor, el 11 de febrero de 2019, por saturación del sistema de alcantarillado, y el corte del día 29 de marzo de 2019 por una rotura de una matriz principal, cortes, ambos que fueron compensados en la facturación del mes siguiente, y que obedecieron a “situaciones imprevistas e inesperadas imposibles de predecir”. Finalmente con un informe solicitado por oficio a la superintendencia de servicio sanitarios que corre contestado a fs. 68, de fecha 30/12/2019, el cual expone que dicha repartición tiene la facultad de fiscalizar a las concesionarias sanitarias de servicio público, que prestan un servicio, previa solicitud y aprobación de la concesión para un territorio definido, y que a la fecha de la consulta no tiene ninguna presentación de la empresa denunciada o reclamada “solicitando una concesión de servicios sanitarios”, y que como el caso se trataría de “un sistema particular” tal organismo no tiene facultades fiscalizadoras. Incluye como prueba testimonial la declaración de don Iván Alberto Araya Herrera, declarando ser un vecino de la población – aires de catapilco- al cual le consta que el objeto del juicio es un cobro irregular en el consumo de agua que afecta a la denunciante, puesto que el mismo le facilitó sus antecedentes a él de que en el mes de marzo tuvo un cobro “exagerado con respecto a su historial de boletas de agua, lo que se ve reflejado en los metros cúbicos



fs 85

consumidos en el mes de febrero (8 mt³ alcantarillado y 17 mt³ agua) versus el mes de marzo (con 44 mt³ en ambos servicios), cuyo promedio atestigua era en promedio de \$15.000.- disparándose, el valor, a \$70.000”.- conocimiento que dice tomó en forma visual al comparar las boletas que le exhibió el denunciante, puesto que vive hace dos años en el conjunto de viviendas y a 50 metros del denunciante, para agregar contra interrogado que sus propias boletas tienen un cobro promedio en los meses de febrero a abril de cien mil a ciento veinte mil pesos; que está en conocimiento de la fórmula de cálculo del consumo de agua y su posterior facturación, según responde a contra interrogación, precisando que el modo es por las lecturas que arroja el medidor, explicando que “ellos consideran la diferencia como metros cúbicos consumidos, luego de eso se multiplica por el factor del valor del metro cúbico consumido, más el cargo fijo, todo ello suma al cobro tratamiento de alcantarillado, que es los metros cúbicos de alcantarillado por factor del valor del metro cúbico de alcantarillado.”

Que al ponderar este testimonio, conforme a las reglas de la sana crítica, se le dará valor probatorio, puesto que es un testigo que tomó conocimiento de los hechos denunciados personal y directamente al leer las boletas de cobro cuestionadas, y por habitar una vivienda vecina a la afectada dentro del mismo conjunto habitacional, lo que da cuenta de que conoce el sistema de cobro de cada boleta ya que contra interrogado lo explica tal como lo explica la propia denunciada en sus descargos. Siendo su declaración veraz y concordante con otros medios probatorios ya detallados, de que existió un alza de consumo en el mes de marzo 2019 reflejado en la boleta N°10852 de fs.6, a 44 mt³ tanto para agua como para alcantarillado, apreciándose una coincidencia entre las lecturas “anteriores y actual” por alcantarillado y agua de 193 mt³, cada una, respectivamente. Sin poderse establecer la efectividad de que las lecturas de los medidores hayan sido esas ni lo contrario, ya que no se rindió prueba sobre tal actividad ni de la efectividad del registro en sí mismo, sino que solo lo consignado en las boletas.-

CUARTO: Que por su parte la denunciada sostiene su defensa en el escrito de contestación de la denuncia que corre a fs. 32-34 y en la prueba documental acompañada en el acta de comparendo de fs. 49, que corre de fs. 35 a 48, consistente en copia de la Resolución N° 273 de 24 mayo 2019, emanada de la SEREMI de Salud Quinta Región, que autoriza el



funcionamiento de la ampliación del sistema de agua potable particular en el Loteo L, Foresta de Zapallar, de propiedad de la denunciada; en la Resolución N° 279 de 7 mayo de 2019, emanada de la misma Seremi, que autoriza la puesta en marcha de la planta de tratamiento de aguas servidas de lodos activados, y expresa con el “objeto de dar servicio de alcantarillado colectivo a 60 viviendas del proyecto habitacional aires de Catapilco”; con las mismas copias de las cuatro boletas electrónicas rendidas por el denunciante, que para el denunciado expresan el detalle del consumo de agua potable correspondiente al domicilio del denunciante; con el detalle del consumo de agua potable correspondiente al domicilio del denunciante, que rola a fs. 46; con copia de la respuesta requerida por el reclamo interpuesto ante el servicio nacional del consumidor N° 245/2019, bajo apercibimiento, el que también fue acompañado por la denunciante en su prueba, y que rola a fs. 1 y fs. 47; finalmente solicita oficios a la empresa Esval, La Ligua, para que informe el valor del metro cúbico de agua potable, valor del cargo fijo efectuado a los consumidores, y el método de cálculo de la facturación mensual de cada cliente (oficio redactado a fs. 67, pero no recibido ni contestado por Esval) y al SERNAC Quinta Región para que informase el estado actual del expediente 245/2019, contestado a fs. 78, en el cual esta repartición pública señala que el SERNAC “opera como un intermediario entre el consumidor y el proveedor” de tal forma que los reclamos que recibe de los consumidores “son derivados al proveedor con el fin de que éste último pueda voluntariamente contestar o no el reclamo, y a su turno en el primer caso acoger total o parcialmente las peticiones del consumidor, en la medida que los hechos descritos en el reclamo sean considerados como una eventual infracción a la Ley 19.946”. Además se expone que dicho servicio “desconoce el expediente N245/2019, y no tienen ninguna “información al respecto.” Finalmente sobre el Reclamo consultado materia de esta denuncia, hace presente no tener facultades para hacer cumplir por vía de apremio las disposiciones contenidas en la ley citada, ni tampoco cuenta con facultades sancionatorias, cumpliendo con solo enviar una carta al consumidor reclamante cuando el proveedor reclamado evacua su respuesta. Tal como en este caso sucedió. En otras palabras la denunciada cumplió con contestar el reclamo, como consta, y pidió este informe para establecer sus obligaciones y derechos en este reclamo.



F186

Finalmente por el texto de la contestación de fs. 32 la denunciada pide en su defensa se rechace con costas la denuncia de autos, atendido a los argumentos que expone básicamente en que esta parte respondió en tiempo y forma el reclamo el cual no habría arrojado resultados concluyentes – el reclamo – que los cobros por consumo de agua potable se “efectúan en base a las lecturas obtenidas de los medidores correspondientes, que todas las boletas tienen información detallada en forma clara y precisa al respecto, y que para el cálculo mensual se utiliza la fórmula: metros cúbicos consumidos x valor metro cúbico más cargo fijo, dando por resultado el cobro mensual”; que los valores cobrados por el servicio se “encuentran en consonancia con lo cobrado por otras empresas distribuidoras de agua potable de la zona, y otras consideraciones desde el punto de vista de la utilidad comercial para atender un conjunto habitacional como al que pertenece la vivienda reclamante. En cuanto a los cortes de suministro repite la explicación ya expuesta en la contestación al reclamo de que solo hubo dos cortes, cuyas circunstancias ya fueron detalladas, y que ambas circunstancias fueron compensadas en la facturación siguiente al hecho, y se debieron a casos fortuitos, o sea a circunstancias no predecibles ni evitables, alegando haber sufrido fuerza mayor que le impidió evitar sus consecuencias a tiempo.

Que visto lo anteriormente analizado en cuanto a la prueba documental rendida por la denunciada de ésta se puede colegir que respecto al cobro de los consumos que se denuncian excesivos, facturados en las boletas acompañadas (en este caso exclusivamente en la boleta N° 10852 de 17-04-2019 por \$70.292 con un 44 Mt3 de consumo, es posible de la sola lectura de ellas observar y constatar que la información para obtener el valor facturado se desprende de la propia información contenida en cada boleta, ya que cada una de éstas tiene anotadas las lecturas anteriores y actuales tanto de consumo en alcantarillado como agua potable que arrojan un total de metros cúbicos de consumo, valores que al multiplicarlos por su tarifa “Cargo Variable” y agregarle el “cargo Fijo” da como resultado el valor facturado del consumo cobrado, según la fórmula que expresa contiene cada boleta la denunciada. Que los valores de las tarifas o cargos fijos se aprecian constantes en las cinco copias de boletas acompañadas por ambas partes en su prueba, esto es, sin variación en ningún sentido. Ahora en cuanto al aumento de valores reflejado en la



boletas de marzo y abril, a fs. 6 y 7, es evidente que en el periodo facturado por marzo (boleta N° 10.852) el consumo se elevó a 44 metros cúbicos tanto por el factor tratamiento” como por el “consumo”, determinando un cobro total de \$70.292.- pero sin reajustarse las tarifas por metro cúbico, y al contrario de las boletas de febrero, enero y diciembre que no superó los 17 metros cúbicos mensuales, cada facturación (pero sin alza en las tarifas). Debiendo tenerse presente que en la boleta del consumo de abril – N°11.347 - el consumo por agua y alcantarillado vuelve a 14 metros cúbicos, solo que se factura en adición un saldo anterior por \$70.292.- por eso el valor supera los noventa mil pesos.

En cuanto a las alegaciones de caso fortuito y/o fuerza mayor respecto a los cortes o interrupciones del servicio reconocido, éstas no serán tomadas en cuenta, ya que no se logran probar las circunstancias de tales fuerzas o casualidades que expone en su favor la denunciada para liberarse de su obligación, siendo carga de su prueba efectuarla, porque, una de las causas legales que se pueden invocar para cesar en el cumplimiento de un contrato, sea éste de trabajo o no, corresponde a la fuerza mayor o caso fortuito, que se encuentra definida en el artículo 45 del Código Civil en los términos siguientes: "Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.".

Del tenor literal de la disposición transcrita, se infiere que para que un hecho constituya fuerza mayor o caso fortuito, es preciso que reúna tres elementos copulativos: primero, inimputabilidad; segundo, la imprevisibilidad y tercero, la irresistibilidad. En el caso alegado estos hechos se deberían a una saturación del sistema de alcantarillado por “un elemento sólido presente en la red que generó una especie de tapón en una de las cámaras de aguas servidas (el 11 de febrero de 2019)” y a “una rotura de una matriz principal” (el 29 de marzo de 2019, desde las 15:50 horas hasta las 20:30 horas). O sea a causas propias del servicio o del sistema de agua potable y/o de alcantarillado particular que provee la denunciada, no a causas externas como a un aluvión, inundación, terremoto u otro hecho imprevisto e irresistible de la naturaleza por algún desastre de su acción, en este caso en perjuicio del proveedor de un servicio particular de agua potable y alcantarillado, que supone mantenciones periódicas, y /o revisiones programadas esperables que



Fr 87

habrían alertado la presencia de objetos extraños en la red o en las cámaras de aguas servidas, y/o la debilidad o agotamiento de las matrices que ocupa, circunstancias que no consta se hayan acreditado por algún informe pericial, o de otra índole, que lo haya demostrado haber sucedido. Cuyas consecuencias en el mes de facturación del consumo de marzo en la boleta N° 10852 de fecha 17/04/2019, podrían reflejarse en el alza del consumo registrado a 44 mt3 para agua potable como alcantarillado en la misma proporción, un consumo que no ha sido justificado más que en la lectura de los medidores.-

QUINTO: Que de todo lo expuesto se pueden fijar como hechos establecidos por los medios probatorios disponibles conforme a lo señalado en los considerandos anteriores, y con el mérito de los documentos que rolan repetidamente en autos ya detallados la siguiente evidencia:

1.- La vivienda N° 15, perteneciente al denunciante es el inmueble objeto de un consumo del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado cuyo proveedor es la persona jurídica establecida como “Aguas y Servicios Los Altos de Zapallar Ltda., ya singularizada, mediante un denominado sistema de “Ampliación del Sistema de Agua Potable Particular, existente en el Loteo L Foresta de Zapallar, y de una Planta de Tratamiento de Aguas Servidas de Lodos activados, ambos de propiedad de la denunciada, ubicada en Ruta 5 Norte, Km 142, Loteo La Foresta de Zapallar, localidad de Catapilco, Comuna de Zapallar, para suministrar agua potable a 60 viviendas del conjunto habitacional “Aires de Catapilco”, y un servicio de alcantarillado colectivo a las mismas 60 viviendas del mismo conjunto habitacional establecido. Lo que significa al ser un sistema de servicio particular de agua potable que el organismo público competente de fiscalizar (la Superintendencia de Servicios Sanitarios) no tiene facultades al no ser ni constituir una concesión de servicios sanitarios público.

2.- Que el servicio denunciado por la consumidora lo es respecto del periodo facturado en los meses de marzo y abril del año 2019, mediante las facturas electrónicas exentas por \$70.292 N° 10852.- y Abril-2019 por \$94.569.- N° 11347, respectivamente, por estimarse valorizados ambos meses con un monto excesivo, atendido, para el denunciante, a una falta de explicación, a una omisión del cálculo cierto de su determinación y en un injustificado cobro en el consumo de agua y alcantarillado consumido por la vivienda surtida al comparar las facturaciones de los meses anteriores, el no aumento de usuarios en la vivienda ni la existencia de



filtraciones o fugas de agua al interior de ésta; y explicado, para la denunciada, por el efectivo aumento del consumo que se determina de la lectura de los metros cúbicos registrados en el medidor de la vivienda multiplicado por el valor a cobrar, el cual no se reconoce alzado ni modificado, y que como consta la factura de abril adiciona un saldo anterior.

3.- El corte o interrupción del suministro de agua potable en dos oportunidades durante los meses de enero y marzo del año 2019, durante varias horas, sin ninguna advertencia ni explicación para el consumidor, y a causa de una fuerza mayor y caso fortuito para la denunciada, hechos ambos que fueron reconocidamente compensados por la misma denunciada en las facturaciones de los meses siguientes.

SEXTO: Que dicho todo lo anterior como se ha expuesto queda patente que el único hecho denunciado efectivamente acreditado es un par de cortes del servicio de agua y alcantarillado realizados en los meses de febrero y marzo del año 2019, sin aviso previo, y ambos compensados en la boletas siguientes de febrero y marzo, actos de reconocimiento expreso de la denunciada. Omisiones que se habrían producido por una supuesta fuerza mayor que habría sufrido la denunciada, pero que no logró aprobar con solo relatarlas. Ya que los demás hechos denunciados tales como: “monto excesivo, falta de explicación, omisión del cálculo cierto de su determinación y en un injustificado cobro en el consumo de agua y alcantarillado consumido por la vivienda surtida al comparar las facturaciones de los meses anteriores, y considerando el no aumento de usuarios en la vivienda ni la existencia de filtraciones o fugas de agua al interior de ésta” ninguno fue probado, puesto que las boletas tienen efectivamente inmersa cada una la fórmula de cálculo y las tarifas que se valorizan. Excepto al caso del alza no justificada en el consumo del periodo facturado en el mes de marzo 2019, ya que si bien hay un sistema de cálculo que lo explica en cada boleta, el registro de su lectura desde el medidor mediante el dato “Mt3actual” de “237” para cada ítem, ambos coincidentes, no se encuentra acreditado en autos que lo explique sin lugar a dudas.

OCTAVO: Con el mérito de los razonamientos expuestos en los considerandos precedentes y, analizados todos los antecedentes del proceso de conformidad con las reglas de la sana crítica, este sentenciador ha logrado convicción suficiente, en el sentido que la denunciada, por su



488

actuar, infringió, en lo pertinente, las normas de los artículos 3), 23, 25 y 25 A de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos, condiciones y modalidades, conforme a las cuales se ofreció o convino la prestación, actuando con descuido, al solo compensar dos servicios interrumpidos del servicio que provee sin informar y explicar en forma inmediata las causas que lo produjeron sino que dos meses después y mediante una reclamación al SERNAC, contestada en el mes de mayo del año 2019. Teniendo presente que el Servicio o suministro es de orden esencial, básico y continuo para el desarrollo y subsistencia doméstica, razón por las cuales, y necesariamente, se acogerá la denuncia infraccional impetrada en lo principal de fs. 09 en contra de “Aguas y Servicios Los Altos de Zapallar Ltda.”, en lo tocante a los cortes del suministro injustificados sucedidos en los meses de enero y marzo, pudiendo haber sido la causa del aumento del consumo inusual del periodo facturado por el servicio del mes de marzo del año 2019 en 44 mt³ en comparación con los períodos anteriores y el del mes de abril, que no se justifican por el denunciado, procediéndose a sancionar a esta última de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 del cuerpo normativo en comento, el que en lo pertinente dispone *“Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente”*; en su inciso primero, y conforme a lo dispuesto al inciso tercero: *“Para la determinación del monto de las multas señaladas en esta ley, el tribunal correspondiente deberá aplicar las reglas señaladas en los incisos siguientes, sin perjuicio de las reglas especiales establecidas para determinadas infracciones.”* Tales reglas son la consideración de circunstancias atenuantes y agravantes: 1) Atenuantes: Conforme al inciso cuarto del artículo 24 en estos autos se aprecia como circunstancia que atenúa la responsabilidad de la denunciada en la infracción cometida, de aquellas consideradas en esta norma el hecho de haber contestado a tiempo el reclamo y que haya compensado el corte del servicio no avisado en las boletas de los meses siguientes; 2) Agravantes: Conforme al mismo inciso del artículo 24 en estos autos, literal a), consta que la denunciada ha sido sancionada con anterioridad por la misma infracción durante los últimos veinticuatro meses, contados desde que esté ejecutoriada la resolución o sentencia sancionatoria, apreciado en las denuncias bajo roles acumulados 89.518 y 89.519, ambas del año 2018.



POR ESTAS CONSIDERACIONES Y VISTO, ADEMÁS, lo dispuesto en los artículos 13 y 14, pertinentes de la Ley N° 15.231; los artículos 1, 3, 7, 14, 15, 17, 22, 23 de la Ley N° 18.287, establece procedimiento ante los juzgados de Policía Local; los artículos 1°, 12°, 19°, 20°, 23, 24, 25 A, 50, 50 A, 50 B, 50 C, 50 D, 50 E, y 50 G de la Ley que establece Normas sobre protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496:

SE DECLARA:

1.- EN LO INFRACCIONAL: Que ha lugar a la denuncia de fs. 09, y en consecuencia se condena a la empresa “**Aguas y Servicios Los Altos de Zapallar Ltda.**”, ya individualizada, representada en delegación por su mandatario don Carlos Andrés Rojas Novoa, al pago de una multa a beneficio municipal, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, ascendente, a **\$ 1.5 UTM**, a enterarse dentro de quinto día de notificado, bajo apercibimiento de lo previsto en los artículos 23 y 24 de la Ley N° 18.287, ya que en su contra ha operado la atenuante del artículo 24 Ley N° 19.496.-

ANOTESE, NOTIFIQUESE y en su oportunidad ARCHIVESE. –

Una vez ejecutoriado este fallo, COMUNÍQUESE, al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.-

Causa Rol N° 92.742.-



Dictó don **Rodrigo Garay Ruiz**, Juez Titular del Juzgado Policía Local de Zapallar. Autorizó doña **Isabel Valenzuela Estay**, Secretaria (S).-

