

NOMENCLATURA: [40] SENTENCIA.

JUZGADO: 2° JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE ANTOFAGASTA.

CAUSA ROL: C-5712-2.018.

MATERIA: OTROS ORDINARIOS.

CÓDIGO: 001A

DEMANDANTE: SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

R.U.T.: 60.702.000-0

DEMANDADO: AGUAS ANTOFAGASTA.

R.U.T.: 76.418.976-0

FECHA INCIO: 22.11.2.018.

Antofagasta, a tres de Octubre del año dos mil veintidós.

VISTOS:

Que, a folio 01 del cuaderno principal, compareció don **Marcelo Miranda Cortés**, RUT 12.615.375-9, Director Regional del **Servicio Nacional del Consumidor**, Región de Antofagasta, actuando en su representación, quién de acuerdo a lo señalado en el artículo 59 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, deduce demanda para la defensa del interés colectivo y difuso de los consumidores, mediante el procedimiento especial establecido en el Título IV de la LPC, en contra de **Aguas Antofagasta S.A.**, RUT 76.418.976-9, representada legalmente por don **Fredy Zuleta Dávila**, ignora RUT y profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Pedro Aguirre Cerda N°6496, Antofagasta; o bien representada de conformidad al inciso tercero del artículo 50 C en relación con el artículo 50 D, ambos de la LPC, esto es, presumiéndose que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor.

Funda su demanda, en el hecho que, Aguas Antofagasta S.A., durante el mes de agosto del año 2016, los habitantes de la comuna de Mejillones se vieron afectados por "turbiedad del agua potable que recibían en sus domicilios", lo que provocó serios inconvenientes e incomodidades para los vecinos que habitan dicha comuna, tales como ropas teñidas o manchadas y mal sabor del agua potable, entre otros, afectando no tan sólo los clientes domiciliarios sino que incluso al Hospital de la comuna de Mejillones. Todos los reclamos daban cuenta de un trastorno evidente en la calidad del agua, advirtiéndose en ella alteraciones básicamente en su color, sabor y turbiedad. Circunstancias que causó inseguridad en el consumo del bien, pues el agua es, por



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XXGXXBDDQLP

naturaleza, inodora, incolora e insípida, viéndose los consumidores perjudicados por este cambio, obligados a comprar agua embotellada para su ingesta y aseo personal, a fin de evitar enfermedades.

Señala que, fue un hecho público y notorio que, durante el mes de agosto del 2016, los consumidores de la localidad de Mejillones, recibieron el suministro de agua potable con olor y sabor alterado, circunstancia que, desde un punto de vista de la normativa sectorial, significa una deficiente prestación del servicio de agua potable por parte de la demandada, situación sancionada por la LPC. Ello, ha sido sancionado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, con ocasión de haberse incoado un proceso de carácter infraccional al haber constatado incumplimientos a la normativa especial, al tenor de la Ley N°18.902, que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Perjuicios sufridos por los consumidores que, a la fecha no han sido indemnizados o reparados adecuada y oportunamente, desconociendo a través de aquello, los daños provocados por la demandada a propósito de los incumplimientos sancionados por el ente regulador y que de la misma manera, son del todo dables en el contexto de la relación contractual que éste sostiene con los consumidores, por lo que, al verse afectado el interés colectivo de los consumidores, al haberse afectado a los clientes del servicio de abastecimiento de agua potable provisto por la demandada a los clientes y consumidores de la comuna de Mejillones y, siendo el SERNAC quien tiene la representación del colectivo de consumidores afectados por el actuar de la demandada, la presente demanda está encaminada a la obtención del pago de las reparaciones e indemnizaciones, que en derecho proceden, en razón de los perjuicios causados a los consumidores afectados, interponiéndose la misma en cumplimiento de las disposiciones de la misma ley y de las demás normas que digan relación con el consumidor.

En cuanto al ordenamiento jurídico en materia de protección a los consumidores, sostiene que, la LPC fue modificada en el año 2004, mediante la Ley N°19.955, a través del cual se incorporaron diversas mejoras a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundamentalmente enfocadas a entregar herramientas legales más eficientes para la defensa de los mismos, siendo una de aquellas, la consagración del Procedimiento Especial para la



Defensa de los Intereses Colectivos o Difusos de los Consumidores, que permite la tramitación y resolución unitaria (en un sólo juicio y ante un mismo Tribunal), de conductas que afectan de manera análoga a un grupo determinado o determinable de consumidores, facilitando que todos los afectados por un problema de consumo, se vean favorecidos con los eventuales resultados de una sentencia definitiva, lo que extiende el ámbito de efectividad de las normas de protección a los consumidores, y materializa el derecho a acceder a la justicia.

La normativa sobre protección de los derechos de los consumidores se funda y justifica por la posición de asimetría que existe en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, en cuanto al acceso a información, su poder de negociación y la posibilidad de representación de sus intereses, entre otros. Estas asimetrías en relación de consumo motivan que el legislador disponga de normas de orden público económico, con el objeto de restablecer el equilibrio entre las partes. Por ello, los derechos que la LPC establece para los consumidores no son disponibles por las partes, mediante lo cual, se le asegura a los consumidores que la relación se construya sobre una base de equidad e igualdad, estableciendo el artículo 4 de la LPC que los Derechos de los Consumidores son irrenunciables. Dónde los proveedores tienen, entre otras obligaciones, la de no limitar la elección de un determinado bien o servicio, informar veraz y oportunamente sobre las condiciones y el precio del producto o servicio, cumplir íntegramente con las condiciones ofrecidas, publicitadas, convenidas y/o contratadas. Además de, en caso de causar daño y/o menoscabo a los consumidores, tener el deber de indemnizar adecuada y oportunamente, según lo establecido por la Excelentísima Corte Suprema en el caso que condenó a la administradora de tarjetas del grupo CENCOSUD, ingreso Corte Suprema N°12.355-2011, de fecha 24 de abril de 2013, para finalizar, indicando que, en materia de consumo, y tal como lo dispuso el fallo antes mencionado, el principio de autonomía de la voluntad y la interpretación literal de los contratos, tiene sus límites en las normas de la LPC, las que establecen un marco de resguardo para los intereses y derechos de los consumidores, criterio que también ha sido recogido en los casos seguidos contra La Polar, Cencosud y Banco Estado.



Acto seguido, desarrolla el principio "pro consumidor", indicando que, como ha establecido el Excelentísimo Tribunal Constitucional en causa Rol N°980-2007, en su considerando noveno, el cual cita, vino a confirmar el carácter protector que tienen las normas de la LPC en favor del consumidor, respecto de las diversas relaciones de consumo que se producen en los distintos mercados, extendiéndolo incluso a aquel proveedor que actúe en calidad de intermediario, lo que implica un principio general de interpretación en favor del consumidor, conocido como "pro consumidor", recogido por diversos autores, dónde el principio implícito en la LPC tendiente a proteger a la parte más débil, se encuentra recogido también en la historia fidedigna del establecimiento de la LPC.

Agrega que, de conformidad a lo establecido en el procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, la presente demanda tiene por objeto en primer lugar, que se declare la admisibilidad de la presente acción colectiva, para posteriormente y en definitiva, declarar que el proveedor demandado no ha respetado los términos, condiciones y modalidades convenidas, prestando de manera deficiente el servicio de distribución de agua potable, con evidente falta de cuidado y diligencia, irrogando un menoscabo patrimonial evidente e inobjetable a los consumidores del colectivo afectado, en términos tales, que el Tribunal deberá, en consecuencia, condenar a la demandada a descontar o reembolsar las tarifas por el servicio prestado deficientemente en cuanto a su calidad por la presencia de coloración y sabor en el agua, conforme a lo que le era exigible de acuerdo a su propia normativa sectorial y a la LPC, todo ello, por el tiempo transcurrido entre la fecha del pago indebido y el reembolso efectivo, ordenando de conformidad a lo establecido en el artículo 52 letra c) de la LPC, que el proveedor demandado proceda a enterar dichas reparaciones, descuentos y reembolsos directamente a los consumidores afectados, sin necesidad de la comparecencia de éstos, todo ello, con expresa condena en costas.

Expone que, SERNAC tomó conocimiento de los hechos mediante información publicada en la prensa local en su debida oportunidad, así como mediante información remitida por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, de una serie de



hechos que configuran infracciones tanto a la normativa sectorial como a la LPC, consistentes en que, durante el mes de Agosto del año 2016, los habitantes de la comuna de Mejillones se vieron afectados por la "turbiedad del agua potable que recibían en sus domicilios, dado que el agua potable presentaba una evidente coloración. Ello, provocó serios inconvenientes e incomodidades para los vecinos que habitan en dicha comuna, tales como ropas teñidas o manchadas y mal sabor del agua potable, entre otros afectando no tan sólo los clientes domiciliarios, sino que incluso al Hospital de la comuna Mejillones. Dicha circunstancia causó inseguridad en el consumo del bien, pues el agua es, por naturaleza, inodora, incolora e insípida, viéndose obligado los consumidores perjudicados por dicho cambio, a comprar agua embotellada para su ingesta y aseo personal, a fin de evitar enfermedades.

En virtud de lo anterior y, con la finalidad de iniciar una mediación colectiva, instancia voluntaria, que tiene por objeto alcanzar una solución extrajudicial e integral a la problemática expuesta, y obtener una solución expedita, completa y transparente para los grupos y subgrupos de consumidores que se estimen afectados; con fecha 22 de Agosto de 2016, SERNAC a través de su Dirección Regional de Antofagasta, ofició a la explotadora de las concesiones de los servicios de agua potable y de alcantarillado de la comuna de Mejillones, Región de Antofagasta, solicitó en concreto, la siguiente información: i. La versión sobre la naturaleza, origen y causas que ocasionan u ocasionaron la turbiedad del agua potable; ii. Fecha desde cuándo se ha presentado la turbiedad del agua potable y tiempo estimado en la solución del mismo, en todos y cada uno de los sectores afectados; iii. Indicación del o los sectores o poblaciones y número de consumidores (clientes) afectados. Así como todas y cada una de las medidas adoptadas por su empresa para garantizar tanto la continuidad como calidad del servicio; iv. Los canales o medios de comunicación utilizados para entregar información a los consumidores afectados; v. Número de reclamos recibidos por su representada en razón del problema expuesto y las soluciones entregadas a cada uno de ellos; vi. El o los mecanismos conforme los cuales se resarcirán los eventuales daños y perjuicios sufridos por los consumidores afectados, y el plazo dispuesto para ello; vii.



Para el caso de haberse dispuesto algún proceso de sanción y/o investigación, por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, por los hechos objetos del presente oficio, señalar e informar estado de avance del mismo, y que acciones se adoptarán.

Oficio, cuya respuesta fue entregada por Aguas Antofagasta S.A., con fecha 05 de septiembre del 2016, procediendo a su transcripción, y que consta en autos.

Hace presente que, la SISS, con fecha 16 de enero del 2017, inició procedimiento sancionatorio en contra de la empresa Aguas Antofagasta S.A., a través de la Resolución Exenta N°174 que da origen al Expediente N°3932-16, por las infracciones contempladas en el artículo 11, letras a), b) y c), de la Ley N°18.902, derivado de los mismos eventos que dan origen a la presente demanda colectiva. Procedimiento donde se dejó constancia que, de acuerdo a lo dispuesto por el DFL N°382/88, Ley General de Servicios Sanitarios, *"Todo Concesionario deberá garantizar a los usuarios de su territorio operacional la calidad de los Servicios que suministra, estando obligado a controlar permanentemente y a su cargo, la calidad del servicio suministrado, de acuerdo a las normas respectivas y sin perjuicio de las atribuciones de la SISS.*

A su vez, Aguas Antofagasta S.A., es la explotadora de las concesiones de los servicios de agua potable y de alcantarillado de la comuna de Mejillones, Región de Antofagasta.

Por su parte, con fecha 16 de agosto de 2016, el Alcalde de la Ilustre Municipalidad de Mejillones, denunció ante la SISS que el agua potable de la ciudad presentaba coloración amarilla y que esta situación afectaba a toda la población. En virtud de la denuncia señalada, la SISS da inicio a una investigación a objeto de aclarar los hechos, recopilando y levantando los siguientes antecedentes:", para luego proceder a transcribir los reclamos presentados por coloración amarilla en el agua potable, información que igualmente se encuentra consignada en la precitada resolución exenta, así como también la cobertura de tal situación en los medios de prensa.

Asimismo, de dicho procedimiento sancionatorio destaca principalmente lo relativo a la "FISCALIZACIÓN RECINTO ESTANQUES DE MEJILLONES POR PARTE DE LA SISS" y la



"MANTENCIÓN DE LOS ESTANQUES", en virtud de lo cual "la SISS pudo constatar los siguientes hechos susceptibles de ser sancionados:

- Concentraciones del parámetro hierro, sobre el límite máximo de 0,3 MG/L, definido en la norma chilena de calidad del agua potable (NCH 409). Para llegar a dicha conclusión, la SISS consideró: a) Fiscalizaciones realizadas por la Oficina Regional Antofagasta, del 16 al 22 de agosto de 2016; b) Controles in situ Aguas Antofagasta, del 10 al 23 de agosto de 2016; c) Controles en Laboratorio Aguas Antofagasta S.A. 19 y 23 de agosto de 2016.

- Omisión del registro de reclamos y deficiencias en la atención de los mismos.

- Afectación de todos los sectores de distribución de mejillones.

- Desatención de las obligaciones de informar de las deficiencias en la calidad del agua potable a la SISS y a la población."

Reitera que el detalle de los hechos y conclusiones transcritas, se encuentran explicitadas paso a paso, en la Resolución Exenta N°174 del 16 de enero de 2017, que "inicia procedimiento de sanción en contra de AGUAS ANTOFAGASTA S.A.", en virtud del cual la Superintendencia concluye que la información referida en los puntos anteriores, permite establecer que la ciudad de Mejillones se ha visto afectada por deficiencias en la calidad del agua potable, y que a este respecto existen además, deficiencias en la calidad de atención de los reclamos derivados de dichos problemas, así como también, incumplimientos a las instrucciones dadas por dicha Superintendencia para la atención de deficiencias en la calidad del agua potable señaladas en Oficio SISS N°3459/08, por lo cual se resolvió iniciar un procedimiento administrativo de sanción en contra de Aguas Antofagasta S.A., de conformidad a lo establecido en el Título III de la Ley N°18.902, en virtud de lo previsto en los literales del artículo 11 inciso 1° de la mencionada Ley, otorgándosele a Aguas Antofagasta S.A., un plazo de 10 días hábiles para presentar descargos por escrito, los antecedentes que estime necesarios o los medios de prueba que desvirtúen los incumplimientos imputados por dicha Superintendencia, para luego de una larga tramitación administrativa y pese a todos los descargos y fundamentos esgrimidos por la demandada,



mediante Resolución N°4445 del 29 de noviembre de 2017, dicha Superintendencia decidió aplicar una multa total de 140 UTA (Unidades Tributarias Anuales), en contra de Aguas Antofagasta S.A., por infracciones, las cuales se desglosan en:

a) 40 UTA por deficiencias en la calidad del Agua Potable suministrada en mejillones, derivadas de la presencia en exceso del parámetro hierro, y adicionalmente, deficiencias en la calidad de atención de los reclamos de los usuarios, según detalle de la resolución;

b) 90 UTA por haber afectado a la generalidad de los usuarios de mejillones, y

c) 10 UTA por haber incurrido en incumplimiento del aviso oportuno por problemas de coloración en el agua potable presentado en la localidad de Mejillones, ello en los términos que le impone la instrucción contenida en el oficio SISS N°3459/08.

Precisa que, la empresa sancionada presentó un recurso de reposición, solicitó se deje sin efecto la sanción de 90 UTA por haber afectado a la generalidad de los clientes de Mejillones, y de 10 UTA por no haber dado cumplimiento al Oficio SISS N°3459/08, a razón de una serie de argumentos que expuso y que complementan sus descargos, pidiendo en subsidio la rebaja de la multa al monto mínimo. Mediante Resolución Exenta N°2309 de fecha 04 de julio de 2018, a través de su considerando cuarto el cual transcribe, resolvió rechazar el recurso de reposición interpuesto por la demandada en contra de la resolución N°4445 de fecha 29 de noviembre de 2017, confirmándola en todas sus partes, hechos que, representarían graves y evidentes infracciones de la LPC, las cuales deben ser sancionadas.

Esgrime que, con fecha 02 de agosto de 2017, la Dirección Regional del SERNAC Antofagasta, ofició a Aguas Antofagasta, a fin de dar a conocer al proveedor, el motivo de la inconformidad de los consumidores reclamantes, para que éste voluntariamente pudiera concurrir y proponer alternativas de solución que estimare convenientes, mediante el procedimiento voluntario denominado Mediación Colectiva, regulado expresamente por la LPC. En dicho documento, solicitó a la empresa manifestara si acepta o no participar en dicha mediación y, conjuntamente con aquello, en caso de aceptación, entregar la propuesta de devolución o



compensación a los consumidores que se estimen afectados, para que, luego de su recepción, se continué con la tramitación de la mediación, conforme a las etapas generales antes expresadas.

Agrega que la demandada respondió al SERNAC, a través del cual, el Gerente Comercial de Aguas Antofagasta S.A., se encargó de indicar que: *"relacionado con la calidad del agua en la comuna de Mejillones, Aguas de Antofagasta se mostró totalmente llano a llegar a algún acuerdo con los afectados y se encargó de atender los reclamos puntuales de clientes, siendo compensados, todos aquellos clientes quienes pudieron acreditar fehacientemente los daños ocasionados.*

Finalmente, para el caso del corte de suministro de agua potable en la localidad de Mejillones, al igual como fue informado a la Superintendencia de Servicios Sanitarios, se trató de un caso de emergencia, posiblemente ocasionado por el tránsito de vehículos sobre la aducción que conduce agua potable hacia la localidad. Situación que llevó al despliegue de todos nuestros recursos de reparación y de mitigación, tales como rondas de camiones aljibes que descargaban al estanque, lo que permitió minimizar el impacto en tiempo, logrando reponer el servicio en 6 horas, no generado daños a ningún cliente.

Por lo anteriormente descrito para cada caso, Aguas Antofagasta S.A. considera que ha hecho lo necesario, tanto en la reacción y mitigación del impacto en la propia emergencia, como en el posterior proceso de compensación por los daños causados debidamente acreditados, en base a esto mismo, no se considera necesario generar un proceso de mediación colectiva adicional, ya que en todo momento ha existido un proceso de negociación con cada cliente afectado que haya realizado el reclamo correspondiente en nuestras oficinas comerciales."

Respecto de lo cual, Aguas Antofagasta no habría entregado detalle alguno a SERNAC que permita confirmar la supuesta compensación, resarcimiento o indemnización a cada uno de los consumidores afectados, por lo que, es posible concluir, al tenor de la respuesta de Aguas Antofagasta S.A., que ésta, no sólo no satisface al colectivo de consumidores reclamantes, sino que además agota al primer intento, la instancia de mediación administrativa con resultados negativos, por no acoger ni representar los intereses de los



consumidores afectados en cuanto a las medidas compensatorias, por lo que asimismo obliga a SERNAC a evaluar la procedencia de la presentación de estos antecedentes antes los tribunales competentes, en representación de interés colectivo comprometido y en demanda de las pretensiones resarcitorias de los consumidores afectados.

En lo que se refiere a los antecedentes de derecho, señala que, los hechos detallados a su juicio, permiten abiertamente la interposición de la demanda colectiva, en defensa del interés colectivo de todos los consumidores, citando al efecto el artículo 2 bis, letra b) y, el artículo 3° inciso primero, letra e), de la Ley de Protección al Consumidor. De lo expuesto es del todo lógico concluir que la sede para búsqueda de la adecuada y oportuna indemnización de los perjuicios causados a los consumidores en el caso que da cuenta la presente demanda, es que la normativa de Protección de los Derechos de los Consumidores ha establecido para el régimen de acciones colectivas, lo que implica que, a través de la aplicación del literal b) del artículo 2 bis, el Servicio Público demandante, pueda encausar en el marco acciones consagradas de la LPC, la búsqueda de las correspondientes indemnizaciones a los consumidores, mostrando que existe un principio de concurrencia entre dichas normas y la normativa especial.

El procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores se encuentra tratado en los artículos 51 y siguientes la LPC que es aplicable, cada vez que se vean afectados intereses de tal clase. De acuerdo a las definiciones de la propia ley, las acciones en resguardo del interés colectivo se refieren a aquellas *"acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual"*; y del interés difuso por su parte, se refieren a las *"acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos"*.

Dice que, tratándose del procedimiento de protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, la aplicación de la LPC se rige por un principio de concurrencia plena (artículo 2 bis, letra b). En este caso, la aplicación de la LPC no depende de las disposiciones de la ley especial. Todas las relaciones de consumo, independientemente de las normas



sustantivas que definan los derechos y obligaciones entre las partes, son susceptibles de recibir protección judicial indemnizatoria conforme a las acciones para la defensa de los intereses colectivos o difusos contempladas en la LPC. En otras palabras, ella rige siempre el procedimiento aplicable a las causas en que está comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios.

Finalmente, el artículo 50 A de la LPC, hace referencia a que las acciones que se tramitan conforme a dicho procedimiento pueden emanar de leyes especiales, como ocurre con esta situación. De lo anterior, se desprende que cada vez que se encuentre afectado al interés colectivo o difuso de los consumidores, se debe aplicar el procedimiento consagrado por la LPC, con independencia si se trata de hechos regulados por leyes especiales.

Sobre el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna, esgrime que, uno de los principios fundamentales que conforman nuestro ordenamiento jurídico en materia de protección al consumidor, es el de la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los perjuicios que, en el contexto de la relación de consumo, se causen al consumidor, citando el artículo 3, inciso 1°, letra e) de la LPC, dónde el ejercicio del derecho a la reparación e indemnización tiene su legítimo fundamento en el menoscabo causado a los cientos o miles de consumidores afectados por la presencia de coloración y sabor en el suministro de agua potable, y en las graves deficiencias manifestadas en la calidad y continuidad en la prestación del mismo, y por cierto, en la inseguridad que genera beber un agua potable colorada, haciendo presente que, detrás de cada consumidor afectado existe un contrato de prestación de servicios que lo vincula jurídicamente a la demandada, y del cual devienen derechos y obligaciones recíprocas, siendo la principal para el consumidor, el pago del precio o tarifa en la forma y tiempo acordado, y correspondiendo al proveedor, como contrapartida, presta el servicio de distribución de agua potable de forma eficiente, con agua limpia, en los términos pactados, y demás, con estricto apego a la normativa vigente.

En consecuencia, cuando el proveedor incumple la normativa que regula su actividad, ello genera para la totalidad de los consumidores afectados, el derecho a reclamar indemnización de perjuicios, la cual debe ser



adecuada y oportuna, según lo dispuesto al tenor del artículo 3° inciso primero, letra e) de la Ley N°19.496, por lo que se debe concluir que la obligación de indemnizar y/o reparar no sólo se extiende a que Aguas Antofagasta S.A., se inhíba de efectuar cobro alguno durante el tiempo en que el servicio se prestó de forma deficiente; sino que también, se encuentra obligado a indemnizar todos los perjuicios irrogados a la totalidad de consumidores afectados, como consecuencia de las transgresiones legales en las que ha incurrido el proveedor.

Hace presente que, no existen antecedentes que den cuenta fehacientemente que Aguas Antofagasta no haya cobrado por el periodo en que la prestación del servicio fue deficiente, ni que ha efectuado íntegramente las devoluciones o descuentos respectivos, ni menos aún, que haya indemnizado al universo total de afectados, conforme los parámetros establecidos por el artículo 3 ya citado.

Arguye que, la demandada perjudicó gravemente a los consumidores de la comuna de Mejillones, quebrantando gravemente su tranquilidad, higiene y seguridad. Los vecinos afectados entre otros, tuvieron que optar por métodos alternativos para obtener agua, debiendo incurrir en desembolsos no previstos y desplazamientos para recurrir a esos medios, almacenamiento de agua, compra de agua embotellada, etc., alterando severamente el normal desarrollo de las actividades tan cotidianas como la ingesta del agua, el aseo personal, la preparación de alimentos o la limpieza del hogar, por lo que, para determinar el monto a indemnizar y los grupos o subgrupos que forman parte del colectivo, el tribunal debe considerar entre otros aspectos, el universo de consumidores afectados por los hechos descritos, el lugar y período de tiempo en que el servicio se prestó deficitariamente, la pérdida de oportunidad de no haber contado con suministro de agua potable como es debido, y cualquiera otra indemnización que se estime conforme a derecho.

La existencia de los perjuicios a los consumidores como resultado de las conductas infraccionales ya sancionadas y acreditadas por la SISS, en las que incurrió la demandada, radica en los gastos adicionales a los que tuvieron que hacer frente los consumidores, dado el incumplimiento de las obligaciones relacionadas con el suministro del servicio básico de agua potable, considerando además, la compra de



artículos de aseo para "desmanchar" ropas teñidas por la coloración del agua, como también gastos incurridos para "hervir agua", dado que un agua potable con una evidente coloración, genera absoluta desconfianza para su ingesta, lo que hace plausible solicitar se reparen dichos conceptos. Perjuicios que, pueden ser entendidos en dos clasificaciones generales: El valor de una tarifa por un servicio no prestado y/o prestado deficientemente, y por otro, los costos no considerados por el consumidor y respecto de los cuales se vio forzado a incurrir para abastecerse. Existiendo elementos de sobra para considerar que el daño a los consumidores es cierto y no meramente especulativo, pues recibieron un servicio de mala calidad, agua turbia, servicio que fue pagado íntegramente, como si el servicio se hubiese prestado de forma normal, debiendo además, en muchos casos, incurrir en gastos adicionales para satisfacer la necesidad que cubrían por medio del servicio contratado con la demandada.

Expone que, en relación a los perjuicios que se solicita indemnizar en el petitorio de la demanda, según lo establece el artículo 51 N°2 de la LPC, al SERNAC, le basta señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine conforme al mérito del proceso, indemnización que debe ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. El juez puede determinar, en la sentencia definitiva, los grupos y subgrupos de consumidores que se encuentren afectados por las conductas demandadas, calculando, determinando y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan en razón de los perjuicios ocasionados, pidiendo particularmente en esta demanda, la indemnización y reparación adecuada y oportuna de todos los daños que hayan sido causados a los consumidores con ocasión de la turbiedad del agua potable, y por ende, mala prestación de servicio, que los habitantes de la comuna de Mejillones recibieron en sus domicilios durante el mes de Agosto del año 2016.

Acto seguido, cita el artículo 50 de la Ley de Protección al Consumidor; artículo 52 del mismo cuerpo legal, relativo al examen de admisibilidad de la demanda, cuyo fin es controlar la concurrencia de los elementos formales que justifican ejercer la acción a través del procedimiento de interés colectivo o difuso. Los aspectos de fondo de la acción deducida, sus fundamentos, no son materia del examen



de admisibilidad, se revisan y acreditan, una vez ya declarada la admisibilidad, y se fallan en definitiva. Requisitos que, en el caso de autos se habrían cumplido, el primero, por tener el SERNAC legitimidad para actuar en representación del interés colectivo de los consumidores y, en segundo lugar, por existir una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores en los términos del artículo 50.

Por último, solicita tener por interpuesta demanda colectiva para protección del interés colectivo de los consumidores en contra de Aguas de Antofagasta S.A., representada por don Fredy Zuleta Dávila, ambos ya individualizados, o bien representada en conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, admitirla a tramitación, y en consecuencia: a) Declarar admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N°19.496 y, en consecuencia, conferirle traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo; b) Condenar al proveedor demandado, al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan, como asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación; determinando su monto, con reajustes e intereses, a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos que correspondan; c) Determinar, en la sentencia definitiva, y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley 19.496; d) Ordenar, en mérito de lo dispuesto por el artículo 53 C de la Ley N°19.496 que, las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados que señala el artículo 54 C del mismo cuerpo legal, por cuanto la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas; e) Ordenar las



publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496; f) Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

Consta a folio 26 del expediente digital que, compareció don **Rodrigo Díaz de Valdés Balbontín** e **Ignacio Naudon Dell'Oro**, Abogados, en representación de **Aguas de Antofagasta S.A.**, quienes de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52, inciso tercero de la Ley N°19.496, interpusieron recurso de reposición en contra de la resolución de fecha 29 de noviembre de 2018, que declaró admisible la demanda de autos deducida por el Servicio Nacional del Consumidor, solicitaron que la resolución impugnada sea dejada sin efecto y enmendada en el sentido de resolver que la referida demanda es inadmisibles, con costas. En subsidio, interpusieron recurso de apelación.

Que, a folio 06 del cuaderno 22 Incidente General-Rechaza", se rechazó el recurso de reposición incoado por los abogados de la parte demandada, resolución que fuera confirmada por la Iltma. Corte de Apelaciones de esta ciudad, según consta en fallo incorporado en el mencionado cuaderno a folio 08, con fecha 13 de agosto del 2019.

A folio 30 del cuaderno principal, la demandada, Aguas de Antofagasta S.A., representada por don **Rodrigo Díaz de Valdés Balbontín** e **Ignacio Naudon Dell'Oro**, Abogados, contestó la demanda colectiva deducida en su contra y solicitó su completo y total rechazo, con costas.

Previamente, se refiere a la demanda interpuesta por el SERNAC en su contra el día 22 de noviembre de 2018, la cual se funda según su propio relato, que durante el mes de agosto de 2016 los habitantes de la comuna de Mejillones se habrían visto afectados por la presencia de turbiedad en el agua potable suministrada en sus domicilios. Dicha turbiedad habría ocasionado "*inconvenientes e incomodidades*" a los habitantes de Mejillones, tales como "*ropas teñidas o manchadas y mal sabor del agua potable*". En vista de lo anterior, reclama que "*los consumidores perjudicados*" se habrían visto obligados a comprar agua embotellada para su consumo. Justificando su demanda en el resultado del procedimiento sancionatorio iniciado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios ("SISS") en contra de Aguas Antofagasta, el 16 de enero de 2017, mediante el cual, a



través de la Resolución N°4445, la SISS sancionó a Aguas Antofagasta al pago de una multa de 140 UTA.

En virtud de lo anterior, el SERNAC señala que *"los perjuicios sufridos por los consumidores, a la fecha no han sido indemnizados o reparados adecuada y oportunamente"* por Aguas Antofagasta, *"desconociendo a través de aquello, los daños provocados por la demandada a propósito de los incumplimientos sancionados por el ente regulador"*; para terminar señalando que *"(...)cuando el proveedor incumple la normativa que regula su actividad, ello genera para la totalidad de los consumidores afectados, el derecho a reclamar indemnización de perjuicios"*. Por esta razón, agrega el SERNAC, Aguas de Antofagasta estaría obligada a reparar *"todos aquellos perjuicios que tienen como causa las infracciones e incumplimientos por los que ha sido sancionado por el proveedor"*.

En cuanto a la determinación de los perjuicios, el SERNAC no reclama un monto determinado, limitándose a señalar formas de compensación. Luego procede a transcribir el petitorio de la demanda, para señalar que, la demanda del SERNAC debe ser irremediablemente rechazada, en todas sus partes y con costas.

Refiere que, efectivamente en agosto de 2016 se verificaron eventos de turbiedad del agua en la comuna de Mejillones y jamás ha desconocido tal hecho. Por el contrario, así lo reconoció tanto ante las autoridades sectoriales correspondientes y a sus clientes. Sin embargo, no es cierto, como plantea el SERNAC, que dichos eventos hayan afectado a todos los habitantes de la comuna de Mejillones, ni tampoco a miles ni a unos cientos de ellos, siendo eventos puntuales que afectaron a un número muy limitado de personas. Tampoco es cierto que, Aguas de Antofagasta no haya compensado hasta la fecha a sus clientes afectados. Si bien Aguas de Antofagasta no reconoce responsabilidad en la ocurrencia de los eventos de turbiedad del agua, en consideración de su permanente consideración en cuanto a mantener las mejores relaciones con sus clientes, se acercó a ello y la totalidad de los casos fueron ya resueltos, compensados y finiquitados por medio de los correspondientes contratos de transacción, haciendo presente que, ni los clientes de Aguas de Antofagasta, ni la SISS, ni el SERNAC, ni ninguna otra institución pública o privada ha



reportado o acusado situaciones de riesgo a la salud derivado de dichos eventos, y que los únicos reportes o reclamos se han tratado de presencia de turbiedad en el agua y manchas en ropa. Tampoco es cierto que se encuentre acreditado que la presencia, puntual, de agua turbia en un número determinado de domicilios de la comuna de Mejillones, se haya debido a causas imputables a Aguas de Antofagasta. Situación que, en un número relevante de casos se debió a presencia de minerales en las redes particulares (domiciliarias), las cuales no son de propiedad ni están bajo el cuidado y mantención de su representada.

Explica el proceso de elaboración, transporte y distribución del agua potable suministrada por Aguas de Antofagasta a la comuna de Mejillones, para después ser distribuida a los distintos domicilios de la misma, señala que, desde el año 2003, el agua potable que abastece el 100% de la comuna de Mejillones se obtiene del mar. Esta es desalada en la *Planta Desaladora La Chimba* ubicada en la Comuna de Antofagasta, mediante la técnica de osmosis inversa. Esta agua desalada es de baja dureza, lo que le otorga un carácter corrosivo. Esto último podría eventualmente provocar que el agua disuelva las partículas de mineral incrustadas en las cañerías existentes entre Antofagasta y la comuna de Mejillones. En vista de esta característica, el agua es acondicionada mediante la agregación de ciertos minerales para disminuir su carácter corrosivo y hacerla apta para ser distribuida a la población. Todo conforme a las normas sanitarias aplicables.

De la *Planta Desaladora La Chimba*, el agua se transporta hasta el *Estanque Cerro Moreno Bajo*, ubicado en la comuna de Antofagasta. Del *Estanque Cerro Moreno Bajo* el agua se traslada al *Estanque Cerro Moreno Alto*, y desde este último, el agua se transporta a dos estanques ubicados a las afueras de la comuna de Mejillones: el *Estanque Fiscal Mejillones* y el *estanque Elevado de Mejillones*. Estos dos últimos estanques son los que abastecen de agua a la comuna de Mejillones. El *Estanque Fiscal* distribuye agua a la parte baja de Mejillones, a través de cañerías de PVC, mientras que el *Estanque Elevado* distribuye agua a la parte alta de Mejillones través de cañerías de HDPE.

Para efectos de la distribución del agua, la comuna de Mejillones está dividida en 9 sectores, los que se alimentan



con agua del Estanque Fiscal o del Estanque elevado según la ubicación del respectivo sector (parte alta o baja de la comuna) y, hace presente que, el transporte del agua hasta los domicilios de los clientes no se realiza exclusivamente por medio de cañerías de propiedad de Aguas de Antofagasta, quien distribuye el agua hasta los respectivos medidores de cada domicilio o conjunto habitacional, punto donde comienzan las respectivas redes particulares o domiciliarias, esto es, redes de propiedad privada cuya mantención escapa de la responsabilidad de Aguas de Antofagasta.

En lo que respecta a los eventos de turbiedad del agua registrados en agosto del 2016, señala que, algunos clientes de Aguas de Antofagasta residentes de la comuna de Mejillones, reportaron la presencia de turbiedad en el agua suministrada, en virtud de lo cual, tomó de inmediato una serie de medidas para determinar las causas y extensión de los eventos, así como también, para mitigar cualquier posible afectación a sus clientes.

Sobre las causas, los análisis efectuados mostraron que dicha presencia de coloración en el agua, en algunos puntos específicos de la ciudad de Mejillones, tiene relación con la acumulación de partículas de hierro proveniente de redes interiores (domiciliarias) o públicas, provocando el efecto percibido por los clientes, de manera puntual y transitoria. La existencia de estas partículas se debe la acumulación de sustancias en lugares puntuales, de poca circulación y donde existen puntos terminales, ya sea en redes públicas o particulares (domiciliarias). Es decir, incluidos sectores que no son de propiedad de Aguas de Antofagasta ni están bajo su mantención.

En relación a la extensión del evento, luego de los primeros reportes, Aguas de Antofagasta tomó 503 muestras de aguas alrededor de los 9 sectores en que estaba dividido el suministro de agua en la comuna de Mejillones. Lo anterior, para asegurar la mayor representatividad posible del análisis, haciendo presente que, conforme al artículo 8.1 de la Norma Chilena 409-2 -que regula el muestreo del agua potable en nuestro país- el mínimo de muestras que se debe tomar en una población de la dimensión de Mejillones (con 11.754 habitantes), es de 8 muestras mensuales para medir parámetros críticos. Del total de muestras tomadas, sólo 20 de ellas mostraron alteraciones, esto es, solo el 3,98% del



total. En particular, las 20 muestras mostraban presencia de hierro en niveles levemente superiores a la norma. Indica que los niveles permitidos de hierro según el artículo 5 de la Norma Chilena 409-1 es de 0,3 miligramos de hierro por cada litro de agua y conforme al artículo 9.1 de la Norma Chilena 409-1 antes citada, el rango de tolerancia de los límites de hierro es de un 10% de las muestras tomadas mensualmente. Esto quiere decir que, si menos del 10% de las muestras tomadas presenta alteración, se entiende que el agua se encuentra dentro de los niveles de tolerancia permitidos. En este caso, solo el 3,98% de las muestras salieron alteradas. 20 muestras que, correspondían a zonas muy determinadas de la comuna de Mejillones, lo que no permite determinar ni identificar que clientes en concreto - de un universo tan reducido de 503 muestras - recibieron efectivamente agua turbia en sus domicilios, ni si aquello le provocó algún perjuicio.

En conjunto con la toma de muestras, y como medida de mitigación preventiva, realizó un procedimiento de limpieza de las cañerías transportadoras para evitar la presencia excesiva de hierro en el agua, tomando una serie de medidas para facilitar la comunicación con sus clientes y la recepción de posibles reclamos o denuncias, ampliándose el horario de servicio de atención al cliente, informando de manera transparente y oportuna a los medios de comunicación de la existencia de dichos eventos puntuales, se dispuso de un número telefónico exclusivo para consultas relacionadas a los mismos, se dispuso de una oficina móvil para informar y atender a los clientes afectados, la realización de reuniones con junta de vecinos, entrega de información vía redes sociales, visitas y envío de cartas informativas a cada uno de los clientes que reportaron haberse visto afectados por tal situación, entre otras medidas, recibiendo tan sólo 64 reclamos por tal situación, equivalentes al 0,5% del total de la población de Mejillones, de los cuales ninguno de ellos dijo relación con situaciones de inseguridad en el consumo de agua ni problemas de salud. Tampoco se recibieron reclamos relacionados a la supuesta necesidad de comprar agua embotellada para suplir el consumo del agua distribuida. Todos los reclamos se referían a manchas de óxido al lavar la ropa. Nada más. Reclamos que fueron debidamente atendidos por la demandada, que si bien no reconoce responsabilidad en la



presencia de dicha turbiedad en el agua - ni en los daños eventualmente provocados por la misma - conforme su política de otorgar siempre el mejor servicio posible a sus clientes y mantener con ello las mejores relaciones, ofreció a quienes presentaron reclamos pagar un monto equivalente a los perjuicios sufridos a causa de dicho evento, procediendo a firmar con sus clientes, los respectivos contratos de transacción.

Igualmente, hace presente que, el número de reclamos señalado precedentemente -64- es coherente, además, con lo expuesto en la propia demanda del SERNAC. En efecto, la única información sobre reclamos concretos de parte de clientes que contiene dicha demanda, es el que se encuentra en las páginas 12 y 13 de la misma, y que habla de solo 12 reclamos.

Alega que, el SERNAC no funda su pretensión indemnizatoria en una supuesta infracción de Aguas Antofagasta a la LPC, sino que la funda en el hecho de haber sido sancionada por la SISS, precisamente a raíz de los hechos que se relatan en la demanda, precisa que, es correcto lo señalado por la demandante, en cuanto a que Aguas de Antofagasta fue sujeto a un procedimiento sancionatorio iniciado por la SISS debido a los hechos ocurridos en agosto del 2016, proceso que tuvo lugar entre el 16 de enero del 2017 y el 4 de julio de 2018, fecha en que se resolvió el recurso de reposición deducido, rechazándolo, dónde la SISS sancionó a Aguas de Antofagasta por la presencia de exceso de hierro en el agua depositada en el Estanque Elevado. Sin perjuicio de no compartir dicha conclusión, lo relevante es que la presencia de niveles hierro por sobre la norma en dicho estanque, no implica que el agua que llega en definitiva a todos los domicilios de la comuna de Mejillones contengan, a su vez, exceso de hierro, acumulaciones que, a su vez producen la turbiedad cuando se depositan sedimentos en la red, lo que ocurre generalmente en puntos de baja presión en la circulación del agua, los cuales muchas veces se producen en la red privada, esto es, en las cañerías de los domicilios de los clientes, que escapan de la responsabilidad de la demandada, por lo que, a fin de evitar dichas situaciones se procede a efectuar lavados de red preventivos.

Si bien es cierto, la SISS sancionó a Aguas de Antofagasta porque, supuestamente, la presencia de exceso de



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XXGXXBDDQLP

hierro habría afectado a la "generalidad" de la comuna de Mejillones, ello no implica, de manera alguna, que en los hechos se haya afectado ni a todos ni a gran parte de los clientes de dicha comuna. Muchos menos, que a todos ellos se les haya provocado un daño. Concepto aplicado por la SISS que corresponde al resultado de un errado ejercicio abstracto de proyección de estadística, y no, a un resultado real, fundado en la constatación de casos efectivos, reales y concretos de afectación a los clientes de la comuna, pues para llegar a esa conclusión sancionatoria, la SISS argumentó que conforme al artículo 8.1 de la norma NCh409-2, las compañías sanitarias deben realizar un monitoreo mensual preventivo para medir si el agua que se está distribuyendo cumple con los parámetros de calidad establecidos en el artículo 5 de la NCh409-1, dónde el número mínimo de muestras que se debe tomar en dicho control preventivo es proporcional al número de habitantes de la localidad en cuestión. Conforme a dicha cláusula, en el caso de localidades como Mejillones, con un total de 11.754 habitantes, el número mínimo de muestras que se deben tomar en este procedimiento preventivo es de 8 mensuales, norma que no establece un número máximo de muestras a ser tomadas. Por su parte, el artículo 9.1 de la Norma Chilena 409-1, establece que el rango de tolerancia de muestras por encima de los parámetros de calidad establecidos es de un 10% del total de muestras tomadas mensualmente. Esto quiere decir que, si menos del 10% de las muestras tomadas presenta rangos mayores a los parámetros establecidos, se entiende que el agua se encuentra dentro de los niveles de tolerancia permitidos. Pues bien, en el caso del evento ocurrido en agosto de 2016, la SISS consideró que al haberse reportado 20 muestras alteradas (de las 503 que tomó Aguas de Antofagasta) dicho número superaba las 13 muestras mínimas que ordenaba la norma NCh409-2. Por tanto, era suficientemente representativa para estimar que tal evento habría afectado a la "generalidad" de la comuna de Mejillones, por lo que la interpretación de la SISS es errada, lo que se ve reforzado por el hecho que el propio procedimiento sancionatorio de la SISS solamente acredita que tres viviendas habrían recibido agua alterada en el mes de agosto, de una población de más de 11.000 habitantes.

Sostiene que, sin perjuicio de lo anterior, es un hecho irrefutable que lo "concluido" por la SISS al establecer que



se habría afectado a la "generalidad" de la comuna de Mejillones, corresponde solo a una estimación estadística y no a una constatación real de haberse visto afectados clientes y consumidores específicos y reales. Por ende, y conforme a las reglas generales del derecho de daños, tal afirmación no puede servir -como pretende el SERNAC- de base para pretensión indemnizatoria alguna, ya que dichas reglas exigen la existencia de un daño cierto, efectivo y personal, habiéndose incluido también en dicho procedimiento sancionatorio, hechos ocurridos durante el año 2013, los que no son materia del presente juicio y por tanto no pueden servir ni de base, ni prueba, de pretensión alguna, concluyendo que, SERNAC utiliza de manera antojadiza dicho proceso sancionatorio, pues los hechos discutidos en ese procedimiento, y las conclusiones a las que se llegaron, no pueden servir de sustento para la presente demanda.

A continuación, alega que Aguas de Antofagasta no infringió la LPC, pues, si bien es cierto que reconoce la existencia de eventos puntuales y muy limitados de turbiedad del agua en agosto de 2016, ello no configura una infracción a la LPC, no reconoce responsabilidad en la ocurrencia de dichos eventos; por haber actuado con la debida diligencia, tomando las medidas de prevención y mitigación que le eran exigibles, incluso yendo más allá de su obligación legal, compensando voluntariamente a aquellos clientes que reportaron eventos de turbiedad y acreditaron haber sufrido algún daño debido a ellos; que la regulación sobre los parámetros de calidad que debe cumplir el agua suministrada por las distintas compañías sanitarias se encuentran en las normas NCh 409-1 y NCh 409-2, encontrándose en dichos parámetros los niveles admisibles de hierro, correspondiendo la fiscalización de manera exclusiva a la SISS, lo que eventualmente podría configurar una infracción a las mencionadas normas, en relación al artículo 11, letra a) de la Ley N°18.902, pero no, a un cuerpo normativo distinto, como sería la LPC, habiendo ya la SISS sancionado a la demandada imponiendo la multa correspondiente, por lo que, pretender ahora que ese mismo hecho también de lugar a una infracción a la LPC, implicaría una abierta infracción al principio del *non bis in idem*.

En segundo lugar, alega que la demanda debe ser rechazada pues el SERNAC no demandó la responsabilidad



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XXGXXBDDQLP

infraccional de Aguas Antofagasta, solicitó en el petitorio de la demanda que se le condene al pago de las indemnizaciones de perjuicios que eventualmente procedan a raíz de los hechos que relata en su demanda. Sin perjuicio de que es enfática en declarar que no ha infringido, de forma alguna la LPC, la pretensión del SERNAC no puede prosperar, toda vez que el SERNAC no demandó que se declare, de forma previa y adicional, que Aguas Antofagasta haya infringido una o más normas de la LPC.

Refiere que, la procedencia de la pretensión de indemnización de perjuicios en los procedimientos colectivos, como el de autos, nace como consecuencia necesaria (e ineludible) de haberse declarado, previamente, que el demandado ha infringido la LPC. Sin dicha declaración previa, simplemente no puede prosperar la solicitud de indemnización de perjuicios. Tal declaración, como es evidente, solo puede tener lugar si el demandante a su vez señala, expresamente, que normas de la LPC habrían sido infringidas por el demandado, y, además, solicita expresamente en el petitorio de su demanda que se declare dicha responsabilidad infraccional, conclusión que se desprende de forma inequívoca e irrefutable del artículo 50 de la LPC, artículo 53 C, letra b) del mismo cuerpo legal; que en el caso particular de las acciones ejercidas en autos, deben ser tramitadas en conformidad al "*Procedimiento Especial para Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores*"; desprendiéndose de la simple lectura de las normas del título IV de la LPC, que regula esta clase de procedimientos, que los mismos se dividen en dos etapas, la primera etapa, consistente en que el órgano jurisdiccional conozca de la acción infraccional, y conforme al mérito del proceso, declare la existencia de una lesión a los derechos cautelados por la LPC, y -en consecuencia- el derecho de los consumidores a ser resarcidos. Y, una segunda etapa, consistente en que el tribunal determine las indemnizaciones correspondientes a cada afectado. Siendo evidente que, para pasar a la segunda etapa, es necesario que el tribunal previamente haya condenado al proveedor por una infracción a la LPC, y que, producto de esa infracción se hayan efectivamente lesionado los derechos de los consumidores, para que recién pueda declarar que existe derecho a una indemnización de perjuicios en favor de una de las partes.



Cuestión que quedó acreditada en el Mensaje Presidencia del proyecto de Ley N°19.955, que modificó la Ley N°19.496, cuyo extracto cita, resultando por tanto irrefutable que la intención del legislador fue que, la eventual procedencia de una pretensión indemnizatoria, requiere como condición previa y necesaria la declaración de la responsabilidad infraccional del demandado. Sin la segunda no es posible conceder la primera, lo que ha sido reafirmado por la Doctrina y Jurisprudencia. Corolario de lo anterior, es el artículo 1° de la LPC, al señalar que la misma tiene por objeto, entre otros, "establecer las infracciones en perjuicio del consumidor". Por tanto, el propósito de esta ley no es otorgar directamente indemnizaciones a los consumidores. Su objetivo consiste en establecer cuándo se ha incurrido en las infracciones que ella sanciona, configurándose así la responsabilidad infraccional, para luego, si procede, resarcir los eventuales daños causados.

Esgrime que, en vista del marco jurídico aplicable explicado, la demanda de autos debe ser rechazada, pues el SERNAC no solicitó en el petitorio de su demanda que se declarara que existió una infracción a las normas de la LPC por parte de Aguas Antofagasta, ni tampoco solicitó que se aplicaran las multas correspondientes, limitándose a pedir que se declare la procedencia de la indemnización de perjuicios reclamada, no señalando ni en el petitorio de la demanda, ni en el cuerpo de la misma, que normas específicas y concretas de la LPC habrían sido incumplidas por la demandada, cuestión que tampoco fuera modificado por le SERNAC en su escrito de rectificación de demanda de fecha 10 de diciembre de 2018, en virtud del cual citó los artículos 3, letra d), 12 y 23, todos de la LPC, solicitando en la parte petitoria de dicha presentación tenerlos por incorporados a la demanda colectiva ya iniciada, sin señalar entre otras cosas, que dichas normas hayan sido, además, infringidas por Agua de Antofagasta, ni mucho menos cómo lo habrían sido. No contiene ninguna afirmación de imputabilidad en contra de la demandada, ni explicación sobre de qué manera se habría configurado una infracción específica de Aguas Antofagasta a la LPC, no modificando tampoco el petitorio de la demanda, ni incluyó una solicitud adicional para que declarara la responsabilidad infraccional de Aguas de Antofagasta. Frente a tal omisión, no le está permitido al



Juez declarar de oficio dicha responsabilidad, por encontrarnos ante un procedimiento dispositivo, dónde el sentenciador no puede actuar de oficio y, porque el ámbito de competencia del Juez está fijada por las peticiones efectuadas tanto por la demandante como por la demandada en los respectivos petitorios de sus presentaciones, pudiendo ser el fallo susceptible de ser anulado vía recurso de casación en la forma por causa de *ultra petita*, junto con una grave violación al debido proceso y al derecho a la defensa de la demandada. Cuestión que, tampoco se podría subsidiar por la existencia de un procedimiento sancionatorio ante la SISS, sino que existe un error por parte del SERNAC al plantear el fundamento de su demanda, que como se dijo, únicamente se sustenta en el hecho de que Aguas de Antofagasta fue sancionada por la SISS, por presuntas infracciones a las normas de la Ley N°18.902. A partir de dicha responsabilidad infraccional, y no de la nacida a partir de las infracciones a la LPC, es que el SERNAC funda su pretensión indemnizatoria, pudiendo pensarse, como al parecer lo hizo SERNAC que, el hecho de haber sido sancionado Aguas de Antofagasta por la SISS podría subsidiar la falta de una declaración de responsabilidad infraccional por infracción a la LPC, idea completamente equivocada e improcedente, pues si bien es cierto que dicha sanción existió por parte de la SISS, no es jurídicamente admisible sostener que la sanción aplicada por infracción de un determinado cuerpo normativo -en este caso la Ley N° 18.902- implique una infracción a otro cuerpo normativo distinto, en este caso, la LPC. Menos aún, que por haberse declarado una infracción a la Ley N° 18.902, nazca el deber de indemnizar consagrado en la LPC. Por consiguiente, sancionar a Aguas de Antofagasta por una supuesta infracción a cualquiera de ellas, basándose en conductas sancionadas en otros cuerpos legales, sin duda alguna viola el principio de tipicidad. Lo anterior, agravado por el hecho que el SERNAC no señalo ni demandó infracciones específicas a la LPC y, si se condenara a Aguas de Antofagasta por infracciones a la LPC fundado en las infracciones establecidas por la SISS, se estaría extendiendo la aplicación de estas por analogía, vulnerando así los principios de legalidad y tipicidad. Por tanto, el hecho de que la SISS haya multado a Aguas Antofagasta por supuestas infracciones a la Ley N° 18.902, no implica ni



permite tener por acreditada una responsabilidad infraccional de la demandada respecto a la LPC, ni puede servir de base para declarar un eventual deber de indemnizar basado en ellas.

Manifiesta que, SERNAC, junto con hacer mención a la sanción de la SISS, en algunos pasajes de la demanda, parece funda su pretensión indemnizatoria en la existencia de un supuesto incumplimiento contractual de parte el cual niegan, y que tampoco sirve de fundamento para la procedencia de una acción colectiva como la de autos y el correlativo deber de indemnizar eventuales perjuicios, al disponer la LPC, expresamente, que la procedencia de las acciones destinadas a tutelar los derechos de los consumidores, tienen lugar solo a raíz del incumplimiento de las disposiciones de la propia LPC, cuya finalidad y objetivo es declarar la responsabilidad infraccional no contractual. Al respecto, la demanda en ciertos pasajes parece confundir la "infracción contractual" con la "infracción a la LPC". En efecto, en determinados pasajes la demandante acusa a Aguas de Antofagasta de causar perjuicios en los consumidores a raíz del incumplimiento del contrato de prestación de servicios y no a raíz de la infracción de las disposiciones sustantivas de la ley 19.496.

Como tercera defensa, alega que la demanda debe ser rechazada, pues el SERNAC no demandó en representación de un interés difuso, debiendo además acreditar cómo está conformado el interés colectivo por el cual demanda, cuestión que se extrae del tenor literal del petitorio, dónde consta que no se demandó el interés difuso de los consumidores. Agrega que en su escrito de evacua traslado al recurso de reposición deducido, el SERNAC señaló que *"a este respecto, cabe señalar que efectivamente se demanda en representación del interés colectivo y difuso de los consumidores"*, declaración inconsistente con el petitorio de la demanda, y por ende, debe ser rechazada. Es más, si el tribunal, a pesar del tenor literal del petitorio de la demanda, accediera a declarar la afectación de un eventual interés difuso, cometería el vicio de *ultra petita* haciendo a la sentencia definitiva susceptible de ser anulada, siendo irrefutable que el SERNAC ha deducido una demanda exclusivamente para la protección del *"Interés colectivo"* de los consumidores de en contra de Aguas de Antofagasta, debiendo ser rechazada



cualquier pretensión respecto a un eventual interés difuso afectado.

Igualmente, es irrefutable que una demanda que se interpone en protección de un interés colectivo debe, en primer lugar, definir y determinar cuál sería dicho interés colectivo afectado. Es decir, cual sería, o como se podría determinar, dicho grupo determinado o determinable de consumidores ligados por un vínculo contractual al infractor demandado, cuestión que de la simple lectura de la demanda se aprecia que la misma no cumple con dicho requisito, debiendo ser rechazada la presente demanda en representación de un interés colectivo, si es que, como alega el SERNAC, los afectados son "los habitantes o vecinos" de la comuna de Mejillones, en vista que, dichas categorías no pueden dar lugar al interés colectivo por el cual se demanda, lo que trae como efecto necesario que el SERNAC deberá acreditar durante el transcurso del procedimiento, como está conformado dicho interés colectivo, debiendo probar quiénes lo forman, es decir, identificar quienes fueron los clientes afectados y cuantificarlos, interés colectivo que, en todo caso, no está conformado por todos los clientes de la comuna de Mejillones.

En cuarto lugar, arguye que la demanda debe ser rechazada pues los daños alegados por el SERNAC no son ciertos ni efectivos, señalado previamente que, es la demandante quien tiene la carga de la prueba en materia de daños, y, por tanto, debe acreditar la existencia y naturaleza de los perjuicios que reclama, cuestión que se deduce de manera inequívoca de una interpretación armónica de las normas contenidas en el Código Civil, complementadas por las disposiciones de la LPC, artículos 1698 y artículo 51 N°2, respectivamente. En virtud de una interpretación hermenéutica de ambos cuerpos legales, es posible deducir de manera inequívoca que al SERNAC le corresponde probar la existencia, naturaleza y monto de los perjuicios que reclama habrían sufrido los consumidores es decir, que efectivamente haya tenido lugar un daño susceptible de ser indemnizado.

De conformidad a las reglas generales, corresponde a la demandada acreditar la existencia de los perjuicios que reclama. La LPC solo la autoriza para "*solicitar la indemnización que el juez determine*", sin embargo, no la excusa de cumplir con su obligación de señalar con total precisión qué daños reclama, y de acreditar su existencia.



La descripción que hace la demanda de los supuestos daños sufridos por los consumidores es altamente confusa. La argumentación del SERNAC dista, por mucho, de cumplir con los requisitos de especificidad y claridad en cuanto a la forma en cómo deben ser determinados los daños en la demanda. En efecto, su exposición está plagada de ambigüedades y afirmaciones genéricas que dificultan su entendimiento, siendo incluso contradictoria es si misma.

Si bien es cierto que en la página 23 el SERNAC señala que *"la obligación de indemnizar y/o reparar no sólo se extiende a que AGUAS ANTOFAGASTA S.A. se inhiba de efectuar cobro alguno (...)"*, en la página 24 señala con toda claridad que el descuento o reembolso de las tarifas solicitado *"en caso alguno, [implica] una indemnización para aquellos"* sino que correspondería *"lisa y llanamente restablecer, en parte, el equilibrio patrimonial de la parte agraviada"*. Es decir, se trataría de una petición restitutoria. Pues bien, el SERNAC, omitió mencionar en el petitorio de su demanda referencia alguna a dicha petición restitutoria, por lo que, según lo señalado por la propia demandante en el libelo, es posible concluir que la solicitud de descuento o reembolso, que según ella misma no tiene naturaleza indemnizatoria, no se encuentra comprendida dentro de la indemnización solicitada por el SERNAC.

Señala que ante el hipotético caso de estimarse que la petición del SERNAC respecto al reembolso o descuento de las tarifas está comprendida dentro del petitorio de la demanda, ésta debe ser de todos modos rechazada, precisamente por no cumplir con los requisitos mínimos para la configuración de un daño indemnizable, reiterando que el reclamo del SERNAC es confuso y está planteado en términos prácticamente ininteligibles, no quedando claro de la lectura del libelo qué es, en concreto, lo pedido por la demandante, siendo igualmente imprecisa a la hora de señalar el número de consumidores que se habrían visto afectados por el supuesto actuar de la demandada, aludiendo incluso a una supuesta interrupción en la prestación del servicio, solicitando un descuento o reembolso producto de aquello, a pesar que, ni en éste procedimiento, ni en ningún otro, incluido el sancionatorio ante la SISS, se ha discutido ni argumentado una supuesta suspensión del servicio.



En subsidio de lo anterior, en el evento de no desechar por completo la errónea petición de la demandante, señala que la actora fundamenta su petición en el hecho de que los consumidores habrían recibido un servicio de "mala calidad, con agua turbia" aludiendo a que dicho servicio "fue pagado íntegramente, como si el servicio se hubiese prestado de forma normal", argumento que demuestra un total y absoluto desconocimiento sobre el funcionamiento del sistema de tarifas en base a la cual la demandada efectúa el cobro por los servicios que presta, remitiéndose al artículo 7 del DFL 70 del Ministerio de Obras Públicas, de fecha 30 de diciembre de 1998; Decreto N°1199, que aprueba el reglamento de las concesiones sanitarias de producción y distribución de agua potable y de recolección y disposición de aguas servidas y de las normas sobre calidad de atención a los usuarios de estos servicios; lo señalado por la SISS en su manual de tarifación; dónde se acredita que Aguas Antofagasta sólo cobra a los consumidores por la cantidad de metros cúbicos de agua que hubieren efectivamente consumido durante el periodo correspondiente. Luego, si las personas no consumen agua, Aguas Antofagasta no efectúa cobro alguno, toda vez no puede cobrárseles aquello que no han consumido, resultado forzoso concluir que, si los consumidores de la comuna de Mejillones dejaron de consumir el agua producto de los supuestos eventos de turbiedad en el agua, la demandada no realizó cobro alguno por dicha agua no consumida, no resultado procedente otorgar un descuento o reembolso alguno respecto de la misma, puesto que Aguas Antofagasta no ha percibido ninguna suma por dicha agua no consumida.

Así las cosas, sobre la segunda petición del SERNAC referida a los costos adicionales en que habrían incurrido los consumidores debido a la presencia de turbiedad en el agua, es a todas luces improcedente, toda vez que, se limita en indicar que los perjuicios reclamados tendrían el carácter de "cierto", y además "directos". Sin embargo, no desarrolla porqué, en la especie, los perjuicios cuya indemnización se solicita cumplen con las condiciones exigidas, esto es, que el daño reclamado es cierto, personal y directo.

En cuanto a la solicitud del SERNAC, en orden de aplicar lo señalado en el artículo 53 C letra e), de la LPC, a fin de ordenar a Aguas de Antofagasta que las indemnizaciones que eventualmente se ordenen, se efectúen sin necesidad de la



comparecencia en autos de los supuestos consumidores afectados, conforme al procedimiento artículo 54 C y siguientes de la LPC, sostiene que la misma es total y completamente improcedente.

Por disposición del artículo 54 y siguientes de la LPC, en el caso de que en la sentencia definitiva se establezca el derecho al pago de una indemnización, reparación o restitución, aquellos consumidores que consideren ser parte del colectivo afectado, y que estén interesados en reclamar dicha compensación, deben presentarse dentro del plazo de 90 días desde la publicación del último aviso ordenado por la ley y acreditar que efectivamente forman parte de ellos. Deber de comparecencia y prueba de la calidad de miembro del grupo o sub grupo en cuestión, han sido establecidos con el objeto de respetar el principio fundamental de que la indemnización de perjuicios solo procede respecto de aquellos consumidores efectivamente perjudicados, evitando que consumidores que no lo fueron comparezcan obteniendo un enriquecimiento sin causa. En ese contexto, el artículo 53 C letra e) de la LPC contiene una excepción a dicha norma general del artículo 54 y siguientes, consistente en que el juez podrá ordenar que el pago de las indemnizaciones y reparaciones que eventualmente procedan sin requerir a los consumidores afectados que comparezcan al procedimiento a acreditar su calidad de miembro del grupo afectado. Por disposición de la LPC, dicha excepción tiene lugar en un solo supuesto: cuando el juez determine que el proveedor cuenta con la información necesaria para individualizar a los consumidores afectados y proceder así a pagar las indemnizaciones y reparaciones correspondientes sin necesidad que ellos comparezcan por su cuenta, no configurándose tal supuesto en el caso de autos, al ser un hecho cierto e irrefutable que no todos los clientes de Aguas de Antofagasta de la comuna de Mejillones fueron afectados por los eventos de turbiedad del agua, afectación que tampoco es homogénea, en el sentido que no todos los consumidores potencialmente afectados lo habrían sido en igual forma. Como el mismo SERNAC reconoce, algunos, por ejemplo, habrán comprado agua embotellada, mientras que otros habrían sufrido manchas en sus ropas, no teniendo la demandada, información, ni como saber, quienes habría sido dichos clientes supuestamente afectados.



En subsidio, opone la excepción de transacción, para el muy hipotético e improbable caso de que el tribunal estime que en su escrito de demanda el SERNAC efectivamente demandó la responsabilidad infraccional, y estimase que ésta se configuró.

Reitera que, los afectados por los eventos de turbiedad del agua ocurrido en agosto de 2016, se limitaron a 64 clientes que presentaron reclamos ante Aguas de Antofagasta, los cuales fueron atendidos y se logró acuerdos con cada uno de los clientes que dedujeron dichos reclamos, celebrado los respectivos contratos de transacción, por medio del cual las partes se otorgaron "*el más amplio y total finiquito*" respecto de los hechos en que se funda la presente demanda, por lo que, siendo estos los únicos consumidores afectados, y habiéndose llegado a un acuerdo de transacción respecto de los mismos hechos sobre que versa la *litis*, opone la excepción de transacción, alegando que las partes transigieron en forma previa este litigio, y por lo mismo respecto de lo discutido en autos existe cosa juzgada, al punto que la tramitación de la presente causa no puede prosperar ni continuar, debiendo rechazarse la demanda.

Opone la excepción de *NON BIS IN ÍDEM*, pues como consta en autos Aguas Antofagasta ya fue condenada por la SISS mediante la Resolución exenta N° 4445 del 29 de noviembre de 2017 al pago de una multa total de 140 Unidades Tributarias Anuales en contra de Aguas Antofagasta. Dicho procedimiento, según reconoce el propio SERNAC en su demanda, fue "*derivado de los mismos eventos que dan origen a esta demanda colectiva*". Sobre el principio *non bis in ídem*, señala que nadie puede ser juzgado o sancionado dos veces por un mismo hecho, aquella es una garantía sustantiva a favor del imputado. Pero adicionalmente, el mismo principio tiene una manifestación procesal, adjetiva, denominada *non bis in ídem*, esto es, la exclusión de la posibilidad de juzgamiento de un hecho ante la existencia de otro juzgamiento -anterior o simultáneo- relativo al mismo hecho, en otras palabras, nadie puede ser perseguido o sometido a dos o más procedimientos sancionatorios, por el mismo hecho. Pues bien, es del caso que Aguas Antofagasta ya ha sido perseguida y sancionada por un órgano de la Administración del Estado -la SISS- como consecuencia de los mismos hechos en que se funda esta demanda. Entre dicho procedimiento y la potencial



responsabilidad infraccional que se pudiera declarar en estos autos, se cumplen los requisitos para la procedencia de la excepción de *non bis in ídem*, a saber: (a) se dirigen todos ellos en contra de Aguas Antofagasta, es decir, hay identidad de sujeto; (b) han sido gatillados por la turbiedad del agua que habría afectado a algunos usuarios de la comunidad de Mejillones, por lo que también existe identidad del hecho; y (c) pretenden sancionar supuestas infracciones derivadas del servicio de distribución de agua potable, razón por la que también existe identidad de fundamento o bien jurídico protegido.

Por último, opone la excepción de prescripción, toda vez que, en materia de protección de los derechos de los consumidores existe una regla expresa que regula la prescripción de la responsabilidad infraccional, citando al efecto el artículo 26 de la LPC. Así las cosas, dado los hechos del caso, no cabe duda que la acción de responsabilidad infraccional se encuentra totalmente prescrita. Habiendo ocurrido los hechos denunciados en agosto de 2016, el plazo de 6 meses está sobradamente cumplido. Y ello afecta también la responsabilidad civil perseguida por la demandante, cuestión reafirmada por la doctrina y jurisprudencia.

En definitiva, la acción civil o indemnizatoria supone necesariamente que exista una declaración judicial de responsabilidad infraccional. Y, a contrario sensu, la ausencia de responsabilidad infraccional, cuando ésta se ha extinguido por prescripción, producirá, a su vez, la caducidad de la acción civil, pues bien, habiendo ocurrido la supuesta infracción a la LPC demandada por el SERNAC durante el mes de agosto de 2016, y habiendo sido presentada la demanda de autos recién el 22 de noviembre de 2018 y notificada el pasado 12 de marzo de 2019, no queda más que concluir que el plazo de prescripción de 6 meses de la acción infraccional, y de su correlativa acción de responsabilidad civil, se encuentra totalmente cumplido.

En virtud de lo anterior, solicita tener por contestada la demanda de autos y rechazarla en todas sus partes, con costas.

Consta, a folio 37 del expediente digital que, se tuvo por acompañada, con citación, la publicación de conformidad a lo ordenado en el artículo 53 de la Ley N°19.496.



Luego, a folio 43 se llevó a efecto la audiencia de comparendo de conciliación, la que se celebró con la asistencia de los apoderados de ambas partes, quienes llamadas a conciliación, esta no se produce.

Posteriormente, a folio 44, se recibió la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, resolución contra la cual, la parte demandada interpuso recurso de reposición con apelación en subsidio, el cual fue rechazado a folio 66, elevándose los antecedentes a la Iltma. Corte de Apelaciones de esta ciudad, desistiéndose de la apelación en subsidio según consta a folio 153 de la presente carpeta digital; rindiéndose la prueba que consta en autos. Y, a folio 159 se citó a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE DOCUMENTOS PROMOVIDA POR LA PARTE DEMANDADA A FOLIO 103.

PRIMERO: Que, la parte demandada, haciendo uso de la citación conferida a folio 81, en relación con los documentos acompañados por el SERNAC a folios 79 y 80, los objetó.

En cuando al "Informe Compensatorio", alega que no le consta su autenticidad, dicho informe aparece elaborado por Niccolo Stagno Oviedo, Diego Galleguillos y Guillermo Fuenzalida. Sin embargo, ni el señor don Niccolo Stagno ni el señor don Diego Galleguillos habrían puesto su rúbrica (ni siquiera simple) en dicho informe, el que sólo aparece firmado por el Jefe del Departamento de Vigilancia e Investigación económica, señor don Guillermo Fuenzalida, con Firma Electrónica Avanzada, por lo que, faltando la firma de los señores Stagno y Galleguillos, dicho documento no puede tenerse por auténtico, siendo de ningún valor probatorio.

En cuanto a los documentos de folio 80, dónde el SERNAC acompaña una serie de capturas de pantallas de páginas web, solicitando además en el otrosí de aquella presentación que el señor Secretario del Tribunal "certifique si las impresiones de nota que aparecen en la ruta de los links individualizados del N°1 al N° 5 de lo principal de esta presentación, que dan cuenta del evento de turbiedad del agua objeto de esta Litis, corresponden al sitio de noticias y a la fecha de publicación señalada.", a lo que se resolvió, "siendo la audiencia de percepción documental el medio para exhibir, no ha lugar", cuya intención era la de acompañar documentos en formato electrónico e intentar que la



autenticidad de los mismos fuera declarada por un ministro de fe del Tribunal. Por lo que, dado el uso de aquél mecanismo para hacer constar la autenticidad de dichas impresiones fue descartado por el Tribunal, dichos documentos quedan automáticamente privados de valor probatorio alguno, no la demandada no puede saber, fehacientemente, si se trata de documentos auténticos e íntegros.

SEGUNDO: Que, a folio 110, la parte demandante evacuó el traslado conferido respecto de la objeción de documentos señaló que, respecto al "Informe compensatorio Juicio Colectivo SERNAC con Aguas Antofagasta S.A.", la contraria realiza un examen superficial de las firmas de quienes elaboraron y suscribieron el informe al señalar que el mismo únicamente estaría firmado por don Guillermo Fuenzalida, no así por los señores Niccolo Stagno y Diego Galleguillos, toda vez que, el precitado informe se encuentra firmado por todos los comparecientes, a saber, don Guillermo Fuenzalida Zinckendraht, Diego Andrés Galleguillos Conejeros y Niccolo José Stagno Oviedo. Las firmas electrónicas de todos los comparecientes del informe se realizaron con el certificador FED, el que pertenece a un certificador de la Secretaría General de la Presidencia que, por razones de economía, actualmente están empleando los servicios públicos para suscribir documentos con firmas electrónicas.

Precisa que, respecto a dichas firmas, al pinchar el link inserto al final de la página 13, es posible acceder a la página certificadora respectiva y, acto seguido, corroborar la veracidad de las firmas electrónicas, procediendo a ilustrar con imágenes.

En lo que respecta a los documentos de folio 80 y, respecto al rechazo por parte del Tribunal a la solicitud consistente en que el Secretario del mismo certificara que las impresiones de notas que aparecen individualizadas, corresponden al sitio de noticias y a la fecha de publicación señalada, en ningún caso tiene como consecuencia que los documentos acompañados queden automáticamente privados de valor probatorio alguno, puesto que tal calificación debe ser ponderada por éste Tribunal de acuerdo a lo que establece la Ley N°19.496, la cual, en lo relativo al Procedimiento Especial para la Protección de Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores, en su artículo 51 establece que la prueba



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XXGXXBDDQLP

rendida en autos se apreciara de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

TERCERO: Que, en lo que respecta a la objeción de la demandada en relación con el "Informe Compensatorio" acompañado por la demandante a folio 79, fundada en su falta de autenticidad, del examen del mismo, aparece que las firmas corresponden a don Niccolo Stagno Oviedo, don Diego Galleguillos y, a don Guillermo Fuenzalida, suscrito por ellos con firma electrónica avanzada, según da cuenta el hipervínculo ubicado en su página décimo tercera y el código QR en él consignado, que permiten verificar a los firmantes que aparecen haber suscrito dicho documento a través del certificador FED; tal como lo sostiene la parte demandante en su presentación de referencia al evacuar el traslado y no amerita dudas sobre quienes aparecen haberlo suscrito, en razón de lo cual, no cabe sino rechazar la objeción incoada en su contra, tal como se indicará.

En lo que respecta a la objeción de los documentos acompañados por la demandante a folio 80, fundada en su falsedad o falta de integridad, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 346 del Código de Procedimiento Civil. Desprendiéndose que las alegaciones realizadas por la demandada Aguas de Antofagasta, dicen relación fundamentalmente con el valor probatorio que debiese otorgarse a dichos instrumentos, cuestión que al Tribunal le corresponde determinar en esta sentencia por ser una facultad privativa del mismo, ponderando el valor probatorio de cada uno de ellos, se rechazará la impugnación formulada por la parte demandada tal como se indicará en lo resolutivo del fallo

II.- EN CUANTO AL FONDO DE LA ACCIÓN DEDUCIDA:

CUARTO: Que, en autos ha comparecido don **Marcelo Miranda Cortés, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Antofagasta,** actuando en su representación, quién de acuerdo a lo señalado en el artículo 59 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, deduce demanda para la defensa del interés colectivo y difuso de los consumidores, mediante el procedimiento especial establecido en el Título IV de la LPC, en contra de **Aguas Antofagasta S.A.,** solicita tenerla por interpuesta, admitirla a tramitación y, en consecuencia: a) Declarar admisible la demanda colectiva, por cumplir con los



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XXGXXBDDQLP

requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N°19.496 y, en consecuencia, conferirle traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo; b) Condenar al proveedor demandado, al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan, como asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación; determinando su monto, con reajustes e intereses, a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos que correspondan; c) Determinar, en la sentencia definitiva, y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley 19.496; d) Ordenar, en mérito de lo dispuesto por el artículo 53 C de la Ley N°19.496 que, las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados que señala el artículo 54 C del mismo cuerpo legal, por cuanto la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas; e) Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496; f) Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

QUINTO: Que, a su turno compareció en estos autos **Aguas de Antofagasta S.A.**, representada por don **Rodrigo Díaz de Valdés Balbontín** e **Ignacio Naudon Dell'Oro**, Abogados, quienes contestaron la demanda colectiva deducida en su contra.

Alegan que el SERNAC no demandó la responsabilidad infraccional de Aguas Antofagasta; que no se demandó en representación de un "interés difuso", que debe acreditarse cómo estaría conformado el interés colectivo que demanda; que los daños alegados por SERNAC no son ciertos ni efectivos; en subsidio, oponen la excepción de transacción; en subsidio, oponen la excepción de *NON BIS IN ÍDEM*; y; también en subsidio oponen la excepción de prescripción y en definitiva el rechazo de la demandada en todas y cada una de sus partes, con cotas.



SEXTO: Que, el Servicio demandante con la finalidad de acreditar sus aseveraciones, se valió de los siguientes medios probatorios:

I.- DOCUMENTAL:

1).- Oficio N°000936, de fecha 22 de agosto de 2016, en el cual SERNAC, a través de su Director Regional en Antofagasta solicita información a AGUAS DE ANTOFAGASTA S.A., relativa a los hechos que motivan la presente demanda.

2).- Copia de documento entregado por AGUAS DE ANTOFAGASTA S.A. a través de su Gerente Comercial, fechado el día 05 de septiembre de 2016, que da respuesta a la solicitud de información solicitada por SERNAC.

3).- Copia de ordinario N°000806 de fecha 02 agosto de 2017, que ofició a AGUAS DE ANTOFAGASTA S.A., la apertura de mediación colectiva y solicitó información relativa a los hechos que dieron origen a la demanda.

4).- Copia de respuesta de AGUAS ANTOFAGASTA S.A., de fecha 17 de agosto de 2017.

5).- Copia de ordinario N°2290, de fecha 27 de marzo de 2017, en virtud del cual, la Superintendencia de Servicios Sanitarios remite antecedentes a la Dirección Regional de SERNAC Antofagasta, informando el inicio de un proceso sancionatorio, mediante Resolución Exenta N°174 de fecha 16 de enero de 2017.

6).- Copia de Resolución Exenta N° 174-2016 de fecha 16 de enero de 2017, de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, que inicia el procedimiento de sanción en contra de AGUAS ANTOFAGASTA S.A.

7).- Copia de la resolución Exenta N°4445, de fecha 29 de noviembre de 2017, de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, que resuelve el procedimiento de sanción en contra de la demandada.

8).- Copia de la Resolución 2309-2018, de fecha 04 de julio de 2018, de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, que resuelve Recurso de Reposición.

9).- Informe Compensatorio Juicio Colectivo SERNAC con Aguas Antofagasta S.A.

10).- Impresión de nota de prensa atingente del portal web <https://www.timeline.cl/investigacion-aguas-antofagasta-turbiedad-agua-potable-mejillones/>, de fecha 18 de agosto del año 2016.



11).- Impresión de nota de prensa atingente del portal web <https://www.24horas.cl/nacional/siss-investiga-responsabilidades-por-turbiedad-del-agua-potable-en-mejillones-2107816>, de fecha 18 de agosto del año 2016.

12).- Impresión de artículo especializado atingente del portal web <https://aguaenchile.wordpress.com/2016/08/22/agua-potable-de-mejillones-tendria-leve-presenciade-hierro/>, de fecha 22 de agosto del año 2016.

13).- Impresión de nota de prensa atingente del portal web <http://www.region2.cl/aguas-antofagasta-investiga-causas-de-casos-de-turbiedad-de-agua-en-mejillones/>, de fecha 18 de agosto del año 2016.

14).- Impresión de nota de prensa atingente del portal web de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, SISS inicia investigación para identificar responsabilidades de Aguas Antofagasta por turbiedad de agua potable de Mejillones - SISS. Superintendencia de Servicios Sanitarios, de fecha 18 de agosto de 2016.

15).- Copia de sentencia definitiva, dictada en causa rol C-2341-2015, en autos caratulados "Servicio Nacional del Consumidor con Aguas del Valle S.A", de fecha 31 de marzo de 2017, por el Segundo Juzgado de Letras en lo Civil de La Serena.

16).- Copia de sentencia pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de La Serena, Rol de Corte 1889-2017, en autos caratulados "Servicio Nacional del Consumidor con Aguas del Valle S.A", de fecha 25 de septiembre de 2019.

17).- Copia de sentencia pronunciada por la Excelentísima Corte Suprema, Rol de Corte 31780-2019, en autos caratulados "Servicio Nacional del Consumidor con Aguas del Valle S.A", de fecha 9 de junio de 2020.

18).- Copia de sentencia definitiva, dictada por el Segundo Juzgado de Letras de Iquique, en Causa Rol C-2216-2021, caratulados "Aguilera con Aguas del Altiplano S.A", de fecha 18 de noviembre de 2020.

19).- Copia de sentencia pronunciada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Iquique, Rol de Corte 288-2013, de fecha 6 de septiembre de 2013.

20).- Copia de sentencia, pronunciada por la Excelentísima Corte Suprema, Causa Rol 9025-2013, de fecha 23 de julio de 2014.



21).- Copia de sentencia definitiva dictada por el Cuarto Juzgado de Letras de Copiapó, Causa Rol C-1.423-2011, en autos caratulados "SERNAC con AGUAS CHAÑAR S.A.", de fecha 31 de agosto de 2016.

22).- Set de reclamos deducidos en contra de Aguas de Antofagasta S.A. en el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor.

II.- OFICIOS:

Que, a folio 125 del expediente digital, se incorporó oficio ORD.: N°1216, de fecha 22 de abril del 2022, suscrito por don Gonzalo Astorquiza Lumsden, Abogado, Jefe de la División Jurídica-Fiscalía, Superintendencia de Servicios Sanitarios.

III.- EXHIBICIÓN DE DOCUMENTOS:

Que, a solicitud de la parte demandante, se exhibieron en audiencia cuya acta consta a folio 136, archivos del sistema interno de Aguas Antofagasta, a través del cual se registran los reclamos de los clientes, con detalle de los mismos, fecha del reclamo y la data de término, una glosa, el registro por tipo de reclamo y una reseña, siendo 62 reclamos correspondientes al mes de agosto de 2016 y 7 reclamos del mes de septiembre por el mismo evento. , custodiados bajo el N° en Secretaría del Tribunal: Custodia N°868-2022, en Secretaría del Tribunal.

IV.- TESTIMONIAL:

Que, a folio N°118, condujo a estrados, a don Patricio Javier Valencia Santander, quien previo juramento de rigor, declaró sobre el punto de prueba N°1, señala que, la legislación sanitaria vigente indica que la empresa sanitaria debe asegurar la calidad y continuidad del servicio. En tal sentido, con fecha 16 de agosto del año 2016, el Alcalde de la Municipalidad de Mejillones presentó una denuncia contra Aguas Antofagasta, indicando que el agua potable presentaba una coloración y que estaba afectando a los habitantes de la ciudad. Agrega que con la misma fecha apareció en la prensa acreditada dicha problemática, en virtud de la cual la SISS tomó conocimiento, procediendo acudir al sitio y a tomar muestras de agua potable, las que indicaron que el parámetro de hierro había excedido lo que indica la NCh409, superando los 0,30 miligramos por litro de concentración.

Esgrime que, la localidad de Mejillones se divide en 9 sectores, de dónde se tomaron muestras, las que presentaron



valores bastante altos con respecto a lo establecido en la normativa, 1,70 miligramos por litro en algunos puntos. Que, en virtud de aquello se procedió a fiscalizar.

Refiere que, la localidad de Mejillones se abastece de la planta Desaladora de La Chimba, la cual desala el agua de mar y la transforma en agua potable, por lo que se procedió a fiscalizar, desde el sistema de producción de agua potable que es la desaladora hasta la localidad de Mejillones, detectando que los estanques que se encuentran a lo largo del camino, también presentaban concentraciones de hierro, que eran mayores a la salida que a la entrada, por tanto dichos estanques estaban aportando hierro. Asimismo, la localidad de Mejillones cuenta con 2 estanques de distribución, uno es semi enterrado y el otro es un estanque elevado. Señala que al ser fiscalizados, se encontró que el estanque elevado estaba sin funcionamiento, por lo que una de los fiscalizadores, accedió al interior de aquel estanque, encontrando borras de hierro en su interior, la cual mancho su ropa y su calzado, situación que se consignó en las actas de fiscalización. Producto de aquello se le requirió a la sanitaria proceder a las limpiezas de estanque lo cual se programó para el día 24 de agosto de ese año, proceso en el cual, el Agente Zonal quien está a cargo de la localidad por parte de Aguas Antofagasta, informó que en los tres años que llevaba en el cargo, desconocía que se hubiera realizado una limpieza anteriormente, percatándose que la sanitaria no contaba con un procedimiento para la limpieza de dichos estanques y no contaba tampoco con los parámetros de finalización, porque al realizar la limpieza hay que tomar parámetros para ver cuando hay que detenerse, sin contar con un procedimiento para establecer cuando finalizaba. Sin perjuicio de aquello, se tomó una muestra del agua de limpieza que iba saliendo del estanque la cual registró valores por sobre los 4 miligramos por litro de hierro.

Refiere que, igualmente recibieron reclamos del Director del Hospital de Mejillones, quien indicó que del año 2015 se había presentado reclamos por manchas en la ropa producto del agua potable, y que Aguas Antofagasta hasta la fecha no les había dado respuesta. Al revisar tales antecedentes, se percataron que Aguas Antofagasta no había registrado el reclamo, ni los antecedentes del mismo en el sistema de atención ciudadano, incumpliendo instrucciones emanadas por



la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Agrega que la fiscalización concluyó, que si hubo afectación a la calidad del servicio de distribución de agua potable, por los que se formularon cargos en contra de Aguas Antofagasta.

Repreguntado, señala en su calidad de Jefe de la Oficina Regional y Fiscalizador de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, participó en la fiscalización de los eventos de turbiedad en la ciudad de Mejillones en agosto del año 2016. Los estanques de distribución abastecen a todos los hogares de la localidad de Mejillones, por tanto al haber una falta de mantención o una omisión de mantención, efectivamente se genera una afectación a todos los hogares, pudiéndose generar acumulación de sedimento de borra en la parte inferior del estanque lo cual puede afectar la calidad del agua que llega a los hogares de Mejillones. Señala que de los 9 sectores en que se compone la localidad de Mejillones, todos presentaron muestras que superaban los 0,30 miligramos por litro de hierro, incumpliendo el parámetro de la NCh 409.

Contrainterrogado, indica que la Superintendencia no realiza requerimientos de información sino que da instrucciones, en tal sentido, las instrucciones para aquél tipo de situaciones establece que cuando hay alguna afectación a la calidad o continuación del servicio, se tiene que dar aviso de forma inmediata a la SISS, lo cual para el caso de autos no ocurrió, sin perjuicio de ello, cuando se presentó la problemática, la SISS generó diversas instrucciones para Aguas Antofagasta, como lo es el monitoreo de la localidad en cuanto a cumplir los valores establecidos en la norma chilena, los cuales fueron cumplidos por la demandada. Continúa señalando que, la Ley General de Servicios Sanitarios, establece que es deber de las sanitarias asegurar la calidad y continuidad del servicio, y que debe generar los monitoreos respectivos para asegurar la calidad y continuidad. Agrega que a Aguas Antofagasta no se le requirieron muestras, por lo que no puede decir si la demandada realizó más o menos muestras.

Refiere que, el proceso sancionatorio es su inicio es de enero del 2017, fecha de la que no tienen muestreos por parte de la sanitaria, sólo tienen los muestreos que le entregó la empresa generados en agosto del 2016, con motivo de la emergencia en cuestión y, que remitió en función de su deber de asegurar la calidad y continuidad del servicio. Recuerda



que los muestreos informados a la SISS por parte de Aguas Antofagasta fueron alrededor de 500, los que se realizaron a partir del 19 de agosto, dos días después que se inició la emergencia.

Sobre el punto N°2, que dice relación con la existencia y cantidad de consumidores o sub grupo de consumidores afectados por los hechos que dan cuenta el punto N°1, señala que a la fecha, los clientes correspondían a 3.215 de Aguas Antofagasta. Repreguntado, sostiene que después de fiscalizar los eventos ocurridos en Mejillones, con ocasión de la afectación de la calidad del servicio de distribución del agua potable, se pudo concluir que dados los 9 sectores en que se conforma la localidad de Mejillones, presentaban a lo menos una muestra por sobre lo que establece la normativa, concluye que todos esos sectores fueron afectados, lo que quedó refrendado en la resolución de inicio de sanción N°174, de 16 de enero de 2017, en la cual se formularon cargos por afectar el artículo 11 letra b) de la Ley 18.902, que es afectar a la generalidad de los usuarios, para lo cual se multó a la empresa por ese literal con 90 UTM. Menciona que desconoce el número cierto de reclamos, puesto que al momento de la fiscalización se detectó que Aguas Antofagasta, no estaba registrando todos los reclamos relacionados con la calidad del servicio de distribución del agua potable. Indica que Aguas Antofagasta informó que los reclamos pese a no haber sido registrados en el sistema de atención ciudadano, si fueron gestionados, incumpliendo con ello las instrucciones de la SISS., pero no le consta que los reclamos haya sido atendidos. Consultado sobre el porqué no le consta, a pesar de tener a la vista la información entregada por Aguas Antofagasta, señala que, la Ley General de Servicios Sanitarios y su reglamento DS1199 establece en su artículo 121, que la empresa sanitaria debe tener un sistema de atención de reclamos, el cual debe ser registrado y se deben considerar todos los antecedentes concernientes a los reclamos, para realizar un seguimiento y/o fiscalización. Sostiene que dicho sistema de atención ciudadano, es el registro oficial a través del cual la SISS como organismo fiscalizador puede acceder a los reclamos y ver cómo y cuándo fueron gestionados y, que en el presente caso hubieron reclamos que no fueron ingresados al sistema, por lo que no



les consta lo anterior, incumpliendo Aguas Antofagasta con la normativa que establece la SISS.

Sobre el punto N°3, dice desconocer los montos demandados por parte del SERNAC y lo que puede agregar es que la SISS después de la respectiva fiscalización y del análisis de los antecedentes, concluyó que había una afectación a la calidad del servicio sanitario, y bajo la misma ley que rige a la SISS, fue multada por 40 UTA, por afectar el artículo 11 letra A, 90 UTA por afectar el artículo 11 letra B, y 10 UTA por afectar el artículo 11 letra C, todos de la ley 18.902.

Repreguntado, en relación a los reclamos recepcionados o tenidos a la vista en la investigación llevada a cargo por la SISS, refiere que tanto el Alcalde, como la Junta de Vecinos N°15 y 8, JJVV Costa del Desierto 1 y 2, reclamaban además de la calidad del agua potable, que esta generaba manchas en la ropa color oxido, mismo reclamo que interpuso el Director del Hospital de Mejillones, en virtud del cual Aguas Antofagasta indemnizó al hospital con ropa de cama por la denuncia del año 2015.

Al punto N°4, sobre la existencia de acciones u omisiones culpables de la demandada, señala que, no se informó del evento de calidad a la SISS, incumpliendo las instrucciones contenidas en el ORD N°3459/2008; en segundo lugar, una inadecuada atención de los reclamos, puesto que algunos de estos no fueron registrados en el sistema de atención ciudadano, por lo tanto no se le pudo hacer un seguimiento; en tercer orden, la sanitaria tenía conocimiento desde el año 2013 en adelante, que habían problemas de calidad del servicio de distribución del agua potable, lo que pudo ser confirmado al revisar el sistema de atención ciudadana, habían reclamos que se iniciaban el 2013 con 4 reclamos y los años 2014, 2015 y 2016 que aumentaron considerablemente.

Sobre las acciones que implementó la sanitaria, estas consistieron en el lavado de redes con el fin de disminuir la incidencia de hierro en la red de distribución. Precisa que, dentro de las acciones que pudieron haber producido daño, se encuentra la falta de mantención de los estanques, también se detectó que los problemas de calidad se acrecentaban cuando ocurrían roturas en ductación, lo cual generaba un cambio hidráulico en el sistema y generaba el levantamiento de borra que había al interior de los estanques. Otra acción que



perjudicó a la comunidad, fue no tener un adecuado seguimiento a la problemática, puesto que, cuando el asunto se masificó, se percataron que la sanitaria había hecho bastante poco para evitar el problema, lo que les llevo a concluir que la situación fue evitable.

Agrega que la comuna de Mejillones antes del 2013, se abastecía por la fuente cordillerana, que contienen hierro y arsénico dentro de su composición, lo que lleva a que se genere una costra dentro de las redes. Posterior al 2003, se puso en funcionamiento la desaladora que empezó a con agua desalada que, si bien es potable, puede ser más corrosiva, por lo que tiende a limpiar las redes y a remover toda la costra que está dentro de la red. En tal sentido, un parámetro que tienen que controlar las sanitarias, es el índice Langelier, que si bien no está normado dicho parámetro, la normativa establece que debe estar entre -0,5 y +0,5 y, que en el momento de los hechos, dichos parámetros registraba valores de -2,1, -2,2, dónde el promedio de los últimos meses previo al evento el valor era de -1,72 lo que indica que el agua era más corrosiva. Contrainterrogado, señala que a su entender, ante un índice Langelier muy negativo se puede producir afectación a la calidad del agua potable tanto en las redes públicas como en las interiores.

Sobre el punto N°5 con respecto a los daños producidos, estos fueron ropa manchada por el hierro, presencia del mismo en la red de distribución de agua potable, cuyas causas fueron variadas, tales como la falta de mantención en los estanques, el descontrol del índice de Langelier, y una inadecuada mantención en las redes de distribución. Contrainterrogado, de si estaba en conocimiento de las compensaciones de Aguas Antofagasta a aquellos clientes que hacen referencia a daños materiales, responde que la Ley General de Servicios Sanitarios no establece compensaciones ante reclamos, por lo tanto no materia de la SISS el velar por que se entreguen o no compensaciones. Sin perjuicio de aquello, en reuniones que sostuvo con el Alcalde, Intendente, Superintendente y el Gerente Comercial de Aguas Antofagasta, informó que procederían a compensar a los clientes que presentaron sus reclamos. Agrega que desconoce si se llevaron a cabo o no, al no ser materia de su ámbito de fiscalización.

Igualmente, condujo a estrados, a don Niccolo José Stagno Oviedo, quien previo juramento, sobre el punto N°2 de



prueba, señaló que personalmente recibió una instrucción de su Jefatura durante el mes de enero del 2020 para realizar un informe compensatorio en el presente juicio colectivo. Junto a tal solicitud, el Sr. Guillermo Fuenzalida le entregó primero una copia de la demanda, teniendo igualmente acceso a la resolución de sanción de la SISS, así como a la resolución que inicia el proceso sancionatorio, a la resolución de término del mismo y, a la resolución del recurso de reposición. Antecedentes que le permitieron observar y analizar los hechos e identificar los clientes afectados, que habría sido la totalidad de los consumidores de la empresa Aguas Antofagasta en la ciudad de Mejillones. Clientes que, se habrían visto afectados por varios eventos de turbiedad del agua potable, que estaban recibiendo con una coloración amarilla, y que afectaba el consumo directo del agua, pudiendo constatar que se habría afectado a la generalidad de los clientes de Aguas Antofagasta de la ciudad de Mejillones, esto es, alrededor de 13.000.- habitantes, durante el mes de agosto del 2016.

Repreguntado, señala que el principal antecedente sancionatorio tiene que ver con la resolución que inicia el procedimiento de sanción por esta materia y también la resolución de término del mismo. Los antecedentes principales dan cuenta del problema junto a los muestreos que realizó la SISS. Durante el periodo del 16 de agosto del 2016, constatan y verifican incumplimiento de los parámetros de hierro respecto de la norma chilena de calidad y servicio de distribución de agua potable y también una serie de antecedentes que dan cuenta que dichos eventos de afectación a los parámetros de calidad, los que habrían ocurrido entre el 16 al 23 de agosto del año 2016, y que habrían afectado a la totalidad de los sectores que abastece la empresa Aguas Antofagasta en la ciudad de Mejillones, señala que también se habrían presentado en esos antecedentes reclamos, dando cuenta de una alta turbiedad y la deficiente calidad del agua potable, y una denuncia hecha por el Hospital de Mejillones directamente a la SISS, lo que permitió verificar que durante el mes de Agosto, efectivamente el agua potable que estaba siendo distribuida, habría tenido una deficiente calidad del servicio.

A las contra interrogaciones, refiere que sólo tuvo a la vista el contenido de la resolución de inicio del



procedimiento sancionatorio, la resolución de término y la resolución que resolvió el respectivo recurso de reposición, por lo tanto, también tuvo acceso o tuvo a la vista los antecedentes que la sanitaria habría presentado y que forman parte en dicho documento. sostiene que en la elaboración del informe, recuerda haber revisado la respuesta al oficio de requerimiento de información de la dirección regional del SERNAC a Aguas Antofagasta, dónde da cuenta de haber realizado algún tipo de compensación a algunos clientes que se acercaron a la empresa, pero el informe compensatorio en sí, no contempla dicha compensación por cuanto apunta a daños económicos homogéneos y no a puntuales.

Al punto N°3, esgrime que, a partir del análisis que realizó pudo observar que efectivamente los hechos habrían implicado perjuicios económicos a los consumidores, determinado principalmente por la ocurrencia en gastos inesperados en compra de agua envasada, para fines de emergencia, para hidratación y para cocinar, alrededor de seis litros por persona al día de afectación del servicio de agua potable, lo que para un periodo de a lo menos 8 días en que la SISS verificó el incumplimiento al parámetro hierro respecto de la norma chilena, se determinó una compensación o daño económico equivalente a \$4.593.- por cliente y por los 8 días. Adicionalmente, para aquellos consumidores que presentaran reclamos ante el SERNAC, corresponde una indemnización equivalente a 0,15 UTM por tal concepto.

Repreguntado, si en su rol de elaborador del informe compensatorio, existe una indemnización que deba otorgarse en relación al valor del tiempo de las personas, en actividades de abastecimiento alternativo, refiere que no, en este caso, porque efectivamente no habría existido abastecimiento alternativo por parte de la empresa o por parte de otros organismo. El monto señalado incluye el gasto por agua envasada concretamente para fines de consumo directo, en los términos y condiciones contratada, equivalente a \$160 por cada día y cliente, y que corresponde precisamente al valor de distribución de agua potable de la empresa. Responde que no revisó boletas de clientes de Aguas Antofagasta, que hayan incurrido en gastos por abastecimiento alternativo. Agrega que la estimación realizada, es en base a los antecedentes y a la fecha de elaboración del informe compensatorio, en particular al precio a la fecha del agua envasada. A la



pregunta de si está informado del servicio de agua móvil de Aguas Antofagasta, responde desconocerlo.

En relación al punto N°5, señala que efectivamente hay una relación causal, entre la deficiente prestación de servicio de distribución de agua potable en los términos de calidad del agua y los perjuicios económicos, que son consecuencia de la deficiente prestación. Indica que cuando hay un evento de suspensión o de mala calidad del agua potable, los consumidores se ven forzados a adquirir una cantidad de agua ya sea por medios alternativos, suministro por estanques, camiones aljibes, o compra directa de agua envasada, o una combinatoria de dichas alternativas. Cuando no existen medidas de mitigación como las antes mencionada, la gente se ve presionada a comprar agua embotellada, que según la OMS e incluso la SISS, han determinado que se debe cubrir al menos una necesidad básica de agua para fines de hidratación, cocina e higiene, que no es sostenible en el tiempo, pero sí al menos para cubrir necesidades en el corto plazo, y cuando hay un evento, como el caso de alta turbiedad o deficiente calidad, entre 6 a 7 litros por persona cada día, o en cambio en caso de un corte de agua, 15 litros por personas al día, lo que hace que las personas vayan a buscar agua a los puntos de abastecimiento alternativo, lo que implica costo de oportunidad, valor del tiempo de las personas en tales actividades o por el contrario tienen que ir directamente a comprar agua, y como en el caso, no hubieron medidas de mitigación. En el caso, los consumidores debieron incurrir directamente en la compra de agua envasada para fines básicos, lo que determina la relación causal entre los hechos y los perjuicios económicos.

Contrainterrogado, de cómo le consta que no hubo servicio de abastecimiento alternativo a la fecha de ocurrencia de los hechos, responde que no revisó las instrucciones de la SISS. La hipótesis que se plantea en el informe, dice relación con que las familias si probablemente pudieron usar el agua potable que estaba llegando a sus hogares para fines distintos a los de hidratación y cocina, la hipótesis plantea que, ante tales eventos de alta turbiedad, sólo una parte del agua potable no es utilizada conforme las necesidades, y esa parte es una necesidad básica de emergencia para los efectos y fines que comenta. Señala que el informe considera lo señalado por la SISS, en cuanto a



que los hechos afectaron a la generalidad y totalidad de los clientes abastecidos por Aguas Antofagasta en la ciudad de Mejillones, a partir de lo cual se concluye que, todos los clientes sufrieron perjuicios de naturaleza económica.

Finalmente, compareció doña Paola Andrea García García, quien declaró en relación al punto N°1 de la interlocutoria de prueba, relata que, el día 16 de agosto del año 2016, comenzó a salir el agua turbia y con altos índices de hierro, problema que no solo afectó a su hogar sino a su sector, en muchas oportunidades, que fue insistente reclamando ante Aguas Antofagasta y ante la SISS las veces que acudieron a tomar muestras y siempre resultaron con altos niveles de hierro, que se prolongó por varios días.

Repreguntada, indica que funcionarios de Aguas Antofagasta fueron a medir el nivel de hierro en más de una ocasión, resultando siempre con índices altos, siendo recomendados por los mismos funcionarios no hacer uso del agua. Recuerda que, los funcionarios de Aguas Antofagasta fueron a realizar las evaluaciones de hierro a su hogar desde el día 15 de agosto, situación que fue seguida porque las muestras salían alteradas por más de una semana.

Contrainterrogada, de si conoció de casas en que el índice de hierro no arrojó resultados por sobre la norma, responde que no tiene como saberlo. Indica que fue un caso público que afectó a todo Mejillones, tiene familia en otros sectores y le pasó lo mismo, lo que le consta porque su hermana se lo comentó, y los daños estaban a la vista en las ropas.

Sobre el punto N°2 sostiene que no solo su familia se vio afectada con el problema, sino todo Mejillones, quienes se vieron afectados por la turbiedad del agua y la alta cantidad de hierro.

Al punto N°3, piensa que son hartos los perjuicios, cree que existen daños psicológicos y económicos, al ver toda su ropa manchada, sin poder ocupar una gota de agua para cocinar durante todos esos días del 16 de agosto, fecha en que comenzó a salir agua turbia y que se prolongó por varios días, debió comprar agua envasada para lavar a su hija, quien debió dejar de ir al colegio, tuvo que invertir y comprarle ropa nueva.

Repreguntada, señala tener conocimiento que sus vecinos tuvieron daños en sus vestimentas producto de la turbiedad



del agua, con quien conversara, y por lo que ella veía, toda la gente andaba manchada en la calle, lo que le consta, porque en su familia que viven en otras casas, sufrieron lo mismo que ella.

Contrainterrogada, si conoce de clientes que llegaron a acuerdos con Aguas Antofagasta, responde que dichos acuerdos eran por una cantidad mínima de reparación de los daños. Menciona que había que llamar e ir a la oficina de Aguas Antofagasta, llevar ropa, para sacarles fotografías y, si ellos consideraban que estaba manchada por el agua, se mandaba a evaluar, luego indicaban cuánto dinero podrían devolver. Dice haber participado del proceso, al inicio, que era humillante ir a exponer la ropa, si era interior no había devolución, dependía de ellos. Responde que a ella sí se le ofreció un monto de compensación por concepto de ropa.

Por último, en relación al punto N°5, piensa que los datos causados, se debió a la mala calidad del agua y los altos niveles de hierro.

SÉPTIMO: Que, la empresa demandada, con la finalidad de acreditar sus aseveraciones se valió de los siguientes medios de prueba:

I.- DOCUMENTAL:

1).- Resolución Exenta N° 174 de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, de fecha 16 de enero de 2017.

2).- Documento denominado "Formula descargos", presentado en el Expediente Sancionatorio N° 3932-2016 de la Superintendencia de Servicios Sanitarios de fecha 14 de febrero de 2017.

3).- Resolución N° 4445 de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, del 29 de noviembre de 2017.

4).- Recurso de reposición presentado por Aguas Antofagasta en el Expediente Sancionatorio N° 3932/2016.

5).- Resolución N° 2309 de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, de fecha 4 de julio de 2018.

6).- Carta G.C. N° 3995-2018 del 12 de julio de 2018, enviada por Raúl Ardiles, Gerente Comercial de Aguas de Antofagasta a Rolando Bruna de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

7).- Norma Chilena Oficial NCh409/1.Of2005 del Instituto Nacional de Normalización.

8).- Norma Chilena Oficial NCh409/2.Of2005 del Instituto Nacional de Normalización.



9).- Documento denominado "Comunicado Aguas Antofagasta Grupo EPM", de fecha 18 de agosto de 2016.

10).- Ordinario N° 936 de la Dirección Regional del SERNAC de fecha 22 de agosto de 2016.

11).- Carta G.C. N° 2384-2016 del 5 de septiembre de 2016, dirigida por don Raúl Ardiles Cayo de Aguas Antofagasta al Director Regional del SERNAC.

12).- Ordinario N° 806 de la Dirección Regional del SERNAC de fecha 2 de agosto de 2017.

13).- Carta G.C. N° 4200-2017 del 17 de agosto de 2017, dirigida por don Raúl Ardiles Cayo de Aguas Antofagasta al Director Regional del SERNAC.

14).- Carta abierta de fecha 15 de septiembre de 2016, enviada a clientes de la comuna de Mejillones por Raúl Ardiles Cayo, Gerente Comercial de Aguas Antofagasta.

15).- Carta G.C. N° 2572-2016 del 31 de agosto de 2016, dirigida por don Raúl Ardiles Cayo de Aguas Antofagasta al Jefe de Oficina Regional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

16).- Carta G.C. N° 2573-2016 de fecha 31 de agosto de 2016, enviada por don Raúl Ardiles Cayo de Aguas Antofagasta al Jefe de Oficina Regional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

17).- Carta G.C. N° 2579-2016 del 5 de septiembre de 2016, destinada por don Raúl Ardiles Cayo de Aguas Antofagasta al Jefe de Oficina Regional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

18).- Carta G.C. N° 4167-2016 del 8 de noviembre de 2016, dirigida por don Pablo Fassi Oyarzún de Aguas Antofagasta al Jefe de Oficina Regional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

19).- Ordinario N° 6672 de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, de fecha 16 de agosto de 2016.

20).- Ordinario N° 6748 de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, del 18 de agosto de 2016.

21).- Ordinario N° 6808 de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, del 22 de agosto de 2016.

22).- Set de minutas diarias de muestreo tomadas por Aguas Antofagasta en la comuna de Mejillones, entre los días 16 a 30 de agosto de 2016.

23).- Certificación emitida por la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, de publicación en



Twitter cuya dirección es la siguiente:
https://twitter.com/Aguas_Antof/status/766677404681138176.

24).- Certificación emitida por la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, de publicación en Twitter cuya dirección es la siguiente:
https://twitter.com/Aguas_Antof/status/766695019919147008.

25).- Certificación emitida por la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, de publicación en Twitter cuya dirección es la siguiente:
https://twitter.com/Aguas_Antof/status/766721472282886144.

26).- Certificación emitida por la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, de publicación en Twitter cuya dirección es la siguiente:
https://twitter.com/Aguas_Antof/status/771148097019908096.

27).- Certificación emitida por la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, de publicación en Twitter cuya dirección es la siguiente:
https://twitter.com/Aguas_Antof/status/766317875753869313.

28).- Certificación emitida por la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, de publicación en Twitter cuya dirección es la siguiente:
https://twitter.com/Aguas_Antof/status/766984052821880833.

29).- Certificación emitida por la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, de publicación en Twitter cuya dirección es la siguiente:
https://twitter.com/Aguas_Antof/status/769171319686586368.

30).- Certificación emitida por la Notaría de Santiago de doña María Pilar Gutiérrez Rivera, de sitio web cuya dirección es http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2YY9gz6k3AkJ:www3.aguasantofagasta.cl/noticias.html%3Ffb_locale%3D392%26start%3D555+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br.

31).- Informe técnico emitido por DICTUC S.A., de fecha 5 de abril de 2022, titulado "*Estudio de la presencia de hierro en el agua de la ciudad de Mejillones*".

32).- Informe en Derecho elaborado por el profesor Íñigo de la Maza Gazmuri, titulado "*Acerca de una eventual responsabilidad civil de Aguas de Antofagasta S.A. por infracciones a la Ley N° 19.496*", de fecha 25 de marzo de 2022.

33).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Pamela Labra Ayala, de fecha 24 de agosto de 2016, que



incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003028326.

34).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Leslie Rojas Araya, de fecha 24 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003030995.

35).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Brenda Navarro Cortés, de fecha 31 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 003046668.

36).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Beatriz Vega Lemus, de fecha 24 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003029664.

37).- Transacción suscrita por Aguas de Antofagasta S.A. y Juan Michea Valderrama, del 7 de septiembre de 2016 y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 003055867.

38).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Scarlett Bustos Osses, de fecha 31 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003041978.

39).- Transacción suscrita por Aguas de Antofagasta S.A. y Mabel Cea Jorquera, de 31 de agosto de 2016 y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003040747.

40).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Nataly Navarro Adonis, del 26 de agosto de 2016 y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 003037254.

41).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y María Sepúlveda Pinto, de fecha 26 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003036916.

42).- Transacción suscrita por Aguas de Antofagasta S.A. y Carmen Trujillo Chau, fechada el 9 de septiembre de 2016, y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003036916.

43).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Constanza Meneses Ahumada, de 9 de septiembre de 2016, y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003068418.

44).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Jessica García García, de fecha 31 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003049409.



45).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Raquel Zambra Ahumada, del 20 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003019127.

46).- Transacción suscrita por Aguas de Antofagasta S.A. y Jessica Quijada Vicencio, del 20 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003020275.

47).- Transacción suscrita por Aguas de Antofagasta S.A. y Yoisi Salazar Torres, de fecha 23 de agosto de 2016 y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003027988.

48).- Transacción firmada por la demandada y Vicky Pizarro Pinto, de fecha 31 de agosto de 2016 y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003052853.

49).- Transacción suscrita por Aguas de Antofagasta S.A. y Alberto Alvarado Gómez, de 23 de agosto de 2016 y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003023636.

50).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Verónica Villagrán Villablanca, de 26 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003034967.

51).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Sara Canelo Romero, de fecha 26 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003032564.

52).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Francisco Vega Neira, de 23 de agosto de 2016, y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003022298.

53).- Transacción suscrita por la demandada y Erika Muñoz Briceño, de fecha 23 de agosto de 2016, y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003026923.

54).- Transacción firmada por la demandada y Gladys Ramos Sidgman, de fecha 31 de agosto de 2016, y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003054529.

55).- Transacción suscrita por Aguas de Antofagasta S.A. y Jocelyn Concha Díaz, de 29 de agosto de 2016, y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003035305.

56).- Transacción suscrita por la demandada y Margarita Rivera Leal, de 26 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003033902.



57).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Ofelia Santoro Cerda, de 31 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003053191.

58).- Transacción suscrita por Aguas de Antofagasta S.A. y Roxana Santander Ponce, de fecha 23 de agosto de 2016, y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003024974.

59).- Transacción firmada por la demandada y Fanny García Navarrete, de fecha 26 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003031226.

60).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Andrea Estay Muñoz, de 31 de agosto de 2016, y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003044719, con citación.

61).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Elizabeth Pavez Espinoza, del 31 de agosto de 2016, y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003048071.

62).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y John Rojas Madrid, del 23 de agosto de 2016.

63).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Carina Cataldo Guerrero, de fecha 31 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003047006.

64).- Transacción suscrita por la demandada y Rosa Moreno Rojo, de fecha 31 de agosto de 2016, y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003047006.

65).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Hotelera Costa del Sol Mejillones S.A, de 20 de octubre de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003121917.

66).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Olga Padilla Gómez, del 31 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003045330.

67).- Transacción suscrita por la demandada y Daniela Torres Cisternas, de fecha 31 de agosto de 2016, y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003050557.

68).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Mirta Gómez Castillo, de fecha 9 de septiembre de 2016, y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003063728.

69).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Marisol Rivera Canelo, del 31 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003039930.



70).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Sara Canelo Romero, de fecha 31 de agosto de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003051515.

71).- Transacción suscrita por la demandada y Coris Serón Menay, de fecha 13 de octubre de 2016, y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003091605.

72).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Juan Cofré Araya, de 17 de octubre de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003097633.

73).- Transacción firmada por la demandada y Mónica Navarro Rivas, de fecha 27 de septiembre de 2016, y copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003092943.

74).- Transacción firmada por Aguas de Antofagasta S.A. y Erison Muñoz Madariaga, de fecha 9 de septiembre de 2016, que incluye copia de cheque del Banco Santander serie BCF 0003067080.

II.- TESTIMONIAL:

Que, a folio 119, compareció don Raúl Alberto Ardiles Cayo, quién previamente juramentado, sobre el punto N°1 de prueba, señaló que en ese evento puntual, clientes puntuales tuvieron un evento de turbiedad en la ciudad de Mejillones, por lo que activaron los procedimientos normales que tiene una sanitaria para atender a dichos clientes, pero que en ningún caso fue el total de la localidad de Mejillones.

Repreguntado, precisa que a clientes puntuales, se refiere que, en ese periodo de tiempo hubo un evento de turbiedad que afectó al orden de los 60 clientes que tuvieron reclamos por turbiedad, de un total de alrededor de 4.000 clientes en esa localidad. Para tal efecto, es una cantidad muy menor de clientes afectados y por lo mismo especificó que estamos hablando de clientes puntuales, como ocurre eventualmente en el sector sanitario, dónde hay un proceso muy claro y preciso que la misma normativa, cuando ocurren tales situaciones se debe hacer una serie de acciones preventivas y al mismo tiempo garantizar al cliente que se cumple con la normativa. Con procedimientos normales que tiene una sanitaria, aclara que, todos los eventos de turbiedad son normales en el sector sanitario, ocurren eventualmente, ya sea producto de sedimentos que hay en las redes públicas, como domiciliarias, y por lo mismo la normativa contempla acciones preventivas de tal manera de



asegurar el servicio a los clientes. Acciones preventivas que están, una por el lado operativo que consiste en el lavado de redes y por otro el lado tomar muestras en la propiedad del cliente que tiene el evento de turbiedad, según lo indica la normativa, que fue lo que ellos hicieron pero, en aquella ocasión ante el llamado del Alcalde, se comprometieron a hacer una cantidad mayor de muestras a la indicada en la norma, de tal manera de asegurar que no había ningún evento de turbiedad en la comuna de Mejillones, que finalmente de acuerdo a los resultados del lavado de redes, como del muestreo, se estaba cumpliendo la norma y no había problema de calidad, concluyendo que se trataba de casos puntuales.

Al punto N°6, señala que tomaron contacto con todos los clientes afectados y de común acuerdo con el Alcalde, estimaron compensar a tales clientes básicamente por el tema de la ropa manchada, lo que se hizo de manera voluntaria, proactiva, a fin de mitigar el efecto que le pudo provocar a esos clientes. Compensación que no está en la normativa, pero que lo siguen haciendo cuando hay eventos puntuales de ese tipo.

Repreguntado, indica que se celebraron alrededor de 60 acuerdos, estableciéndose como procedimiento, el hecho que el cliente tenía que presentar un reclamo en las oficinas comerciales y acompañar las prendas que estaban manchadas. También se les exigía indicar el periodo en el que ocurrió el evento de turbiedad que le manchó la ropa, y con ello hacían un inventario y valorizaban a prenda, posteriormente se firmaba una transacción ante notario.

Contrainterrogado, señala que tienen un sistema de registro que esta normado por la SISS que, cuando el cliente tiene un problema, se atiende, otorgándose un número de atención y se le pregunta por el que asiste o llama al call center u otras plataformas virtuales, en el caso de Mejillones fueron a la oficina, existiendo tal registro de atención. Que, el proceso normal de este tipo de situaciones particulares, hacen un análisis, por que recuerda en ese tiempo había gente que presentó prendas que claramente no obedecían al episodio de turbiedad, ya que las manchas de hierro se notan al mirar las prendas, probablemente si rechazaron situaciones que no estaban acorde al evento que estaban presentando.



Igualmente condujo a estrados a don Renato Hernán Cortes Pinto, quien previo juramento de rigor, quien sobre el punto N°1 de prueba, declaró no ser efectivo que haya sido así, debido a que los procedimientos aplicados para estos casos no dan cuenta de ello.

Repreguntado, aclara que, cuando ocurren problemas de calidad, en lo que la normativa se define como parámetro que se debe medir para determinar la calidad, hay procedimiento que se apega según el caso y en detalle. Procedimiento que consiste en ir a controlar los puntos dónde eventualmente hay una posible evidencia, porque no se ha confirmado, y por eso la misma normativa pide tener un procedimiento para ello. Que no existe problema de calidad en la comuna de Mejillones, incluso considerando que hay un contexto que en cierto día hubo un problema, generaron un procedimiento para dejar tranquila a la población, haciendo un plano de muestreo más extenso que aquel que señala la norma, tomando más muestras, más lavados de red, determinándose que la calidad estaba buena, bajo el criterio de asertividad y rechazo de la normativa y que fiscaliza la SISS. En base a eso, dice que no hubo una afectación a la comuna de Mejillones, su hubo casos particulares. En este sentido, el procedimiento normal se cumplió en la comuna de Mejillones, yendo más allá, más muestreos, era muy importante dar una tranquilidad adicional a la comunidad por lo que hicieron mucho más de lo normal.

Al punto N°6, señala que es efectivo que dentro del plan sobre como mitigar y dentro del protocolo, está el proceso de compensación que se aplicó en ese momento, cuestión que se hace cuando existen casos similares. En este caso, se compensó a los clientes la ropa manchada, existiendo transacciones al efecto.

Repreguntado, indica que el número exacto no lo recuerda, pero fueron alrededor de 60, porque dentro de su rol, centralizó todas las respuestas hacia la Superintendencia y ese fue el número que informó. Mismo número que pasaron por el proceso de compensación.

A la contra interrogación, de si en el proceso de compensación existieron solicitudes de indemnización rechazadas por Aguas Antofagasta, señala que los reclamos que llegaron, los 60 y algo más, fueron los que se compensaron.

III.- PERCEPCIÓN DOCUMENTAL:



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XXGXXBDDQLP

Que, a folio 151 se llevó a efecto la audiencia de percepción documental, mediante la cual se incorporaron los siguientes documentos en soporte electrónico, custodiados bajo el N°846-2022 en Secretaría del Tribunal:

1).- Archivo de Microsoft Excel denominado "11.Plan de muestreo Mejillones.xlsx", de fecha 24 de agosto de 2016.

2).- Archivo de Microsoft Excel denominado "Mejillones Control Estanques 2016.xlsx".

3).- Archivo de Microsoft Outlook denominado "RE Ord 6672 Calidad AP Mejillones.msg", que contiene correo electrónico denominado "RE: Ord. 6672 Calidad AP Mejillones", enviado por Loreto Neira (Aguas Antofagasta) a Patricio Valencia (SISS), de fecha 22 de agosto de 2016, con archivo adjunto denominado "Control Especial Mejillones Ord SISS 6672, Agosto 2016.xls".

4).- Archivo de Microsoft Outlook denominado "RE ORD 6748 URGENTE.msg", que contiene correo electrónico denominado "RE: ORD 6748 URGENTE.msg", enviado por Loreto Neira (Aguas Antofagasta) a Patricio Valencia (SISS), de fecha 23 de agosto de 2016.

5).- Archivo de Microsoft Outlook denominado "Calidada AP Mejillones .msg", que contiene correo electrónico denominado "Calidada AP Mejillones", enviado por Loreto Neira (Aguas Antofagasta), de fecha 18 de agosto de 2016, con archivo adjunto denominado "Calidad del agua en Mejillones.msg".

6).- Archivo de Microsoft Outlook denominado "Ord 6672/2016 Calidad de AP Mejillones.msg", que contiene correo electrónico denominado "Ord. 6672/2016 Calidad de AP Mejillones", enviado por Loreto Neira (Aguas Antofagasta), de fecha 18 de agosto de 2016, con archivo adjunto denominado "Calidad del agua en Mejillones.msg".

7).- Archivo de Microsoft Outlook denominado "RE Ord 6672 2016 Calidad de AP Mejillones.msg", que contiene cadena de correos electrónicos denominada "RE: Ord 6672/2016 Calidad de AP Mejillones", entre Aguas Antofagasta y la SISS, entre los días 16 a 18 de agosto de 2016.

8).- Archivo de Microsoft Outlook denominado "RE Ord 6672 Calidad AP Mejillones.msg", que contiene cadena de correos electrónicos denominada "RE: Ord 6672/2016 Calidad de AP Mejillones (2)", entre Loreto Neira (Aguas Antofagasta) y



Patricio Valencia (SISS) entre los días 16 a 18 de agosto de 2016.

9).- Archivo de Microsoft Outlook denominado "RV Consulta por trabajos en Mejillones.msg", que contiene cadena de correos electrónicos denominada "RE: Consulta por trabajos en Mejillones", entre Loreto Neira y Renato Cortés del 17 de agosto de 2016.

10).- Documento de Word denominado "Clasificacion Muestras Mejillones2016.doc".

IV.- ABSOLUCIÓN DE POSICIONES:

Consta a folio 150 que, llamado a absolver posiciones la demandante, compareció en su representación, el Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, y contestó las posiciones del pliego acompañado en el expediente digital.

OCTAVO: Que, para el caso de marras, conviene tener presente que, el objetivo de la Ley N°19.496, de fecha 07 de marzo del año 1997, precedida por la Ley N°18.223 del 10 de junio de 1983 y modificada por las Leyes N°19.955 del 14 de julio del 2004 y N°20.543 del 21 de octubre de 2011, consistió en regular las relaciones entre proveedores y consumidores, determinar las infracciones en perjuicio del consumidor y establecer el procedimiento aplicable en estas materias. Dichos cuerpo legal, busca proteger a los consumidores y usuarios ante la desigualdad que, por regla general, presentan estos, frente a los proveedores de bienes y servicios, confiriendo a los primeros un conjunto de derechos que cautelan y/o resguardan las condiciones de una mejor vinculación relativa con estos últimos, propendiendo al equilibrio de ambos.

En este orden de ideas, la reforma introducida el año 2004, tuvo por objeto poner fin a las asimetrías existentes entre consumidores y proveedores, puesto que "(...) en su texto original de 1997, la ley 19.496 sólo disponía la protección individual de los derechos de los consumidores y muy excepcionalmente daba lugar al ejercicio de una acción colectiva. Gracias a la reforma introducida el año 2004, se incorporó en nuestra legislación la protección de los intereses colectivos y difusos de los consumidores, mediante la cual se logrará la adecuada solución de aquellos conflictos que involucran intereses supraindividuales." (Derecho del Consumidor, Ricardo Sandoval López. Editorial Jurídica de Chile, pág.74).



NOVENO: Que, en definitiva la reforma a través de la Ley N°19.955 de 14 de julio del 2004, mejoró la eficacia de los derechos de los consumidores al estatuir, junto con las acciones individuales, acciones colectivas y protectoras de intereses colectivos y difusos y, al mismo tiempo, sentó los procedimientos apropiados para hacerlos efectivos.

En palabras del Profesor Alejandro Romero Seguel; señala que *"La protección jurídica de los consumidores es un fenómeno innegable en la realidad legislativa de los últimos decenios en varios países. Se trata de una tendencia relacionada con un fenómeno más amplio, conocido como "movimiento internacional de acceso a la justicia de los intereses colectivos", dentro del cual se han desarrollado novedosos mecanismos procesales para resguardar los denominados intereses supraindividuales, difusos o colectivos, cuyas manifestaciones más evidentes se presentan en el ámbito de la defensa de los derechos de los consumidores y del medio ambiente."* (Aspectos procesales de las acciones para la protección de los consumidores, Derecho del consumo y protección al consumidor, Universidad de los Andes; pág.311).

DÉCIMO: Que, ahora bien, el artículo 50 de la Ley N°19.496 dispone que *"Las denuncias y acciones que derivan de esta ley se ejercerán frente a actos, omisiones o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores."*

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las denuncias o acciones correspondientes, destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, a anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, a obtener la prestación de la obligación incumplida, a hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, o a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.

El ejercicio de las denuncias puede realizarse a título individual. El ejercicio de las acciones puede efectuarse tanto a título individual como en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

Se considerarán de interés individual a las denuncias o acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.



Se considerarán de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.

Para los efectos de terminar las indemnizaciones o reparaciones que procedan con motivo de las denuncias y acciones será necesario acreditar el daño.

Asimismo, en el caso de las acciones de interés colectivo se deberá acreditar el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados."

A su turno, el artículo 53 C, letra a), b) y c) de la Ley N°19.496, dispone que "En la sentencia que acoja la demanda, el juez, además de lo dispuesto en el artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, deberá:

a) Declarar la forma en que tales hechos han afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

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 A y especialmente el daño potencialmente causado a todos los consumidores afectados por la misma situación.

c) Declarar la procedencia de las correspondientes indemnizaciones o reparaciones y el monto de la indemnización o la reparación a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos, cuando corresponda. En aquellos casos en que concurran las circunstancias a que se refiere el inciso quinto del artículo 24, el tribunal podrá aumentar en el 25% el monto de la indemnización correspondiente."

Mientras que, el inciso primero del artículo 23 de la Ley de Protección al consumidor, dispone que "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 fallar o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."



UNDÉCIMO: Que, centrando la controversia en estos autos, es necesario tener presente las solicitudes expresadas en el petitorio del libelo pretensor, por el Servicio demandante:

"POR TANTO, en mérito de los antecedentes de hecho y de derecho expuestos, de lo dispuesto en las disposiciones legales invocadas de la ley 19496, y las demás disposiciones legales aplicables,

A SS. PIDO, se sirva tener por interpuesta demanda colectiva para protección del interés colectivo de los consumidores en contra de Aguas Antofagasta S.A., representada por don Fredy Zuleta Dávila, ambos ya individualizados, o bien representada en conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, admitirla a tramitación, y en consecuencia:

a) Declarar admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N°19.496 y, en consecuencia, conferirle traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo.

b) Condenar al proveedor demandado, al pago de las indemnizaciones de perjuicios que procedan, como asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación; determinando su monto, con reajustes e intereses, a favor del grupo o de cada uno de los subgrupos que correspondan.

c) Determinar, en la sentencia definitiva, y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley 19.496.

d) Ordenar, en mérito de lo dispuesto por el artículo 53 C de la Ley N°19.496 que, las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados que señala el artículo 54 C del mismo cuerpo legal, por cuanto la demandada



cuenta con la información necesaria para individualizarlos y proceder a ellas.

e) Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496.

f) Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa."

□ **DUODÉCIMO:** Que atendido lo alegado por la demandada y del examen de estos autos, en particular la demanda queda asentado la acción interpuesta por el SERNAC se funda principalmente en hechos y antecedentes que se ventilaron ante la Superintendencia de Servicios Sanitarios, cuyo expediente íntegro se incorporó en autos, por las partes, así así como, en virtud de la remisión del mismo por la respectiva Superintendencia, el cual se encuentra custodiado bajo el N°846-2022, en la Secretaría del Tribunal, a saber, expediente N°3932-16, iniciado con la Resolución Exenta N°174, de fecha 16 de enero del 2017, el cual concluyó con la Dictación de la Resolución Exenta N°2309, de fecha 04 de julio del 2018, que rechazó el recurso de reposición incoado por la demandada en dicha sede, en contra de la Resolución Exenta N°4445 de fecha 29 de noviembre del 2017, mediante la cual se aplicó una multa a la empresa Aguas Antofagasta, ascendente a 140 UTA, cuyo desglose obedece a 40 UTA por deficiencias en la calidad del agua potable suministrada en Mejillones, derivadas de la presencia en exceso del parámetro hierro y adicionalmente a deficiencias en la calidad de atención de los reclamos de los usuarios, a 90 UTA por haber afectado a la generalidad de los usuarios de la ciudad de Mejillones y, a 10 UTA por haber incurrido en incumplimiento del aviso oportuno por los problemas de coloración en el agua potable presentando en la localidad de Mejillones. Lo anterior, en los términos que le impone la instrucción contenida en Oficio SISS N°3459/08, sanciones que se basan en los rangos establecidos para cada infracción imputada, según lo dispuesto en las letras a, b y c del artículo 11 de la Ley N°18.902. Cuestión que, la propia demandada reconoce igualmente en su escrito de contestación de la demanda.

DÉCIMO TERCERO: Que de la atenta lectura del libelo difícil resulta concluir de su texto, la imputación concreta que realiza el Servicio a la empresa Aguas Antofagasta, en particular alguna infracción y/o vulneración a la Ley de Protección al Consumidor N°19.496 y la relación de los hechos



que la fundan. Pues la misma se limita a hacer una breve referencia al artículo 2 bis letra b, y al artículo 3 inciso primero letra e), ambos del mencionado cuerpo legal, para luego mediante presentación de folio 17 complementar la demanda, transcribiendo los artículos 3 letra d, 12 y 23 de la misma ley, sin señalar, expresar, ni menos explicar cómo o de qué manera y forma, la empresa demandada habría infraccionado la norma en comento, ni complementando o rectificando de manera alguna las peticiones concretas sometidas a conocimiento y resolución del Tribunal.

Lo anterior, relacionado con la parte petitoria de la demanda transcrita en el considerando undécimo de este fallo, dónde tampoco se avizora o vislumbra que se haya solicitado al Tribunal la declaración de haber la empresa demandada incurrido en alguna infracción a la normativa de protección al consumidor, a fin de establecer una supuesta o eventual responsabilidad infraccional, y en virtud de la cuál pudiera nacer el derecho de accionar sobre las indemnizaciones o reparaciones producto del incumplimiento de aquéllas, en representación de los consumidores.

Dicho de otro modo, pretender que, se condene a la demandada a las indemnizaciones y/o reparaciones solicitadas, implicaría condenarla nuevamente por hechos en virtud de los cuales ya fue sancionada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en razón del procedimiento sancionatorio seguido en su contra y se hiciera referencia en el considerando duodécimo de la presente sentencia, por incumplimiento de la Ley N°18.902, lo que, en consideración al principio *non bis in ídem*, no resulta factible, a través de esta vía imponer nuevamente una nueva sanción, pues, y tal como se dijera precedentemente, tal como se revisa de la demanda, no se ha demandado responsabilidad infraccional de Aguas Antofagasta producto de alguna contravención contemplada en Ley de Protección al Consumidor N°19.496 y los hechos que sustenten la misma, y en consecuencia, aparece que la verdadera pretensión del Servicio demandante, es la de obtener una indemnización a propósito de hechos que, la propia normativa sectorial en materia sanitaria se ha encargado de sancionar y multar.

Eventualmente podría haberse planteado que la Superintendencia de Servicios Sanitarios aplicó una sanción por el aspecto sanitario que involucran los hechos, y que, la



Ley de Protección del Consumidor contempla una sanción en relación a la conducta de la demandada, en su calidad de prestadora o proveedora de un servicio. Sin embargo y del examen detallado de la demanda, lo cierto es que en la forma y modo en que se desarrolla el libelo, no permite arribar a ésta última conclusión, toda vez que, ni de los fundamentos de hecho, de derecho y menos de la parte petitoria del libelo, se logra desprender imputación alguna referente a infracciones propias de la Ley de Protección al Consumidor.

DÉCIMO CUARTO: Que, y en relación a lo anterior, necesario resulta indicar que, el inciso 2° del artículo 50 de la Ley de Protección del Consumidor, reza, "*El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las denuncias o acciones correspondientes, destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, a anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, a obtener la prestación de la obligación incumplida, a hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, o a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.*" Esta norma es la que contiene el concepto de "Responsabilidad infraccional o contravencional", en esta materia, cuyo objeto es sancionar al proveedor que incurre en una infracción a las normas que reglamentan la relación de consumo. En tal ámbito, el proveedor está expuesto a una doble sanción, a saber, por una parte, la aplicación de una multa correspondiente a la respectiva infracción, mientras que por otra, a la indemnización y/o reparación de todos los perjuicios sufridos.

Así las cosas y, a juicio de esta sentenciadora, la declaración de responsabilidad infraccional en contra de la demandada, resulta un antecedente indispensable y necesario, para luego condenarla a que indemnice o repare los daños o perjuicios que pudo causar, con la actuación infraccional, pues, y tal como lo alega la empresa demandada en su escrito de contestación, pretender una indemnización de perjuicios en los procedimientos a que dan origen la interposición de una acción destinada a la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, nace como consecuencia de haberse declarado previamente que la demandada, en este caso, Aguas Antofagasta, haya infringido la Ley de Protección al Consumidor, cuestión que en autos no se hizo, por lo que, no



cabe sino rechazar, íntegramente y en todas sus partes, la demanda de autos, tal como se dispondrá.

DÉCIMO QUINTO: Que, en base a lo razonado en los considerandos anteriores y, habida consideración que el grueso de la prueba rendida por ambas partes en autos dice relación principalmente con acreditar la extensión de los daños sufridos producto del suceso de la turbiedad del agua que afecto a la comuna de Mejillones el año 2016, cuestión última que no reviste el carácter de controvertida, así como la determinación de la indemnización demandada, resulta inútil adentrarse en su análisis pormenorizado, por haberse rechazado la demanda de autos en virtud de los argumentos antes expuestos.

DÉCIMO SEXTO: Que, no se condena en costas al servicio demandante, por estimarse que tuvo motivo plausible para litigar.

Por estas consideraciones y vistos además lo dispuesto en la Ley N°19.496, los artículos 1698 y siguientes del Código Civil, artículos 144, 160, 170, 341 y siguientes del Código de Procedimiento Civil **se declara:**

I.- Que, **se rechaza**, la objeción de documentos promovida por la parte demandada a folio 103 del cuaderno principal.

II.- Que, **se rechaza**, en todas sus partes la demanda interpuesta por don **Marcelo Miranda Cortés**, Abogado, Director Regional del **Servicio Nacional del Consumidor**, a folio 1 del cuaderno principal en contra de la empresa **Aguas Antofagasta S.A.**, representada en estos por autos por don **Raúl Ardiles Cayo** y don **Mario Corvalan Leiva**.

III.- Que cada una de las partes pagará sus costas.

Se deja constancia que se hizo uso de la facultad contemplada en el artículo 319 del Código Orgánico de Tribunales.

Regístrese, notifíquese y en su oportunidad archívese digitalmente.

Rol C-5712-2.018.

Dictada por doña **Elizabeth Verónica Araya Julio**, Juez Titular.

En Antofagasta, a tres de octubre del año dos mil veintidós, se anotó en el estado diario la presente sentencia de acuerdo



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XXGXXBDDQLP

a lo previsto en el artículo 162 inciso final del Código de Procedimiento Civil.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XXGXXBDDQLP