

NOMENCLATURA	: 1. [40]Sentencia
JUZGADO	: 25° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL	: C-122-2022
CARATULADO	: I. MUNICIPALIDAD MAIPU/RIVAS

Santiago, diez de Febrero de dos mil veinticuatro

**VISTOS:**

En folio 1 de la carpeta electrónica compareció don JUAN CARLOS ANABALON DOLHATZ, abogado, Director de Asesoría Jurídica de la ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE MAIPU, Cédula Nacional de Identidad N° 9.403.909-6, actuando a nombre y en representación de este ente edilicio, persona jurídica de derecho público, y de su SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (SMAPA), todos domiciliados en la comuna de Maipú, Avenida 5 de Abril N°0260; quien, en la representación que inviste, interpuso, en juicio sumario, una acción de reclamación, conforme al artículo 13 de la Ley N°18.902, en contra de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS, persona jurídica de derecho público, representada legalmente por Don Jorge Rivas Chaparro Rut., 10.154.847-3, ambos domiciliados para estos efectos en calle Moneda N°673 piso 9 comuna de Santiago, respecto de la Resolución (exenta) N°3096 de fecha 17 de diciembre de 2021, la cual rechazó el recurso de reposición interpuesto por el SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (SMAPA) en contra de la Resolución N°2510-2021, la que se confirma, salvo para acoger una rebaja respecto de la infracción sancionada, que se fija en definitiva en 30 Unidades Tributarias Anuales; en virtud de los hechos y fundamentos de derecho que se reproducen a continuación:



1.- ANTECEDENTES DE HECHO.

Alegó que mediante Resolución Exenta SISS N°2207 de fecha 17 de diciembre de 2020 se dio inicio a un procedimiento de sanción en contra de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Maipú (en Adelante “SMAPA” o la “concesionaria”), por haber incurrido supuestamente en deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios, al no dar respuesta oportuna e informada, a seiscientos veintitrés (623) reclamos, que fueron presentados en la Superintendencia de Servicios de Sanitarios en el periodo abril- junio de 2020, a través del Sistema de Atención Ciudadana (SAC).

Expuso que, respecto a las supuestas imputaciones efectuadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, se informó mediante un análisis de carácter técnico-jurídico luego de revisar los antecedentes que se tenían y algunas consideraciones previas que eran pertinentes mencionar para contextualizar en parte el porqué de las imputaciones efectuadas por el ente regulador, relacionadas con que este Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Maipú,(SMAPA), y su naturaleza de carácter municipal, lo que a la hora de adicionar recursos en caso de necesidad transitoria, debe cumplir con todos los procesos de contratación en conformidad a los actos administrativos del servicio público, ya que al ser un organismo fiscal, nos rige la normativa que para estos efectos opera, y nos genera como prestador de servicios sanitarios acceso poco expedito a soluciones inmediatas como las restantes concesionarias sanitarias de naturaleza privada, pues somos un organismo fiscalizado y regulado por la Contraloría General de la República, en todo nuestro actuar. Por ello es necesario realizar la precisión, ya que la citada estructura, provoca que, ante necesidades impredecibles, como las acontecidas, las acciones de mejora, adquisición de recursos o personal, requieran un tiempo mayor al deseable o recomendable para nuestros usuarios, indicó.



Foja: 1

Alegó que, su parte es consciente de que a pesar de ser una sanitaria municipal y con todas las restricciones que eso implica, deben dar cumplimiento a las obligaciones que como concesionaria de servicios sanitarios nos corresponde, sobretodo dar un servicio de calidad y continuidad a nuestros usuarios. Pero también es cierto, las limitaciones operacionales que la propia normativa legal les impone por nuestra naturaleza fiscal, nos hace imposible poder cumplir nuestros compromisos en los plazos que nos gustaría como sanitaria, creo que este punto se debe tener a la vista al momento emitir cualquier resolución, ya que es, la propia ley, la que nos pone limitaciones en la ejecución de acciones no planificadas o emergencias ajenas al ámbito sanitario, señaló.

Refirió que, dicho lo anterior, este Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la Ilustre Municipalidad de Maipú, (SMAPA), debe hacer presente que desde marzo del año 2020 y hasta el 30 de septiembre del presente año, el país se encontraba en Estado de Excepción Constitucional por Calamidad Pública, por la pandemia COVID 19, pandemia, que como país nos ha impactado fuertemente y nos seguirá impactado, sobre todo en áreas tan sensibles como son el área laboral, económica y social. Cabe mencionar, que la Región Metropolitana en la fecha en que se nos sanciona se encontraba con restricción a ciertas libertades en lo relativo al desplazamiento y circulación a través de cuarentenas y toque de queda, para resguardar la salud de la comunidad, lo que significó que una parte importante de la población, se encontrara en sus hogares con modalidad de teletrabajo para su resguardo. Asimismo, las comunas del área operacional de esta sanitaria han sido las que han permanecido durante más tiempo en cuarentena, lo que dificultó ciertamente la ejecución normal de los trabajos en terreno, pero sin afectar la operación y continuidad del servicio. Este acontecimiento de alto impacto, no solo local, sino mundial, ajeno a la gestión de la sanitaria y a la vez impredecible, constituyó un imperativo, y se



Foja: 1

tuvieron que activar protocolos de emergencia extraordinarios en el Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (SMAPA), conforme lo señalan los Decretos Alcaldicios N°955, N° 973 y N° 984 del mes marzo del año 2020, de manera tal, de velar porque el servicio de esta sanitaria a sus clientes se ajustara a las normas de calidad y continuidad exigidas en la legislación sanitaria vigente, para la producción y distribución de agua potable y recolección de las aguas servidas de todos los usuarios conectados a nuestras redes, priorizando además la protección de los trabajadores, proveedores, contratistas, y la comunidad, reorganizado los recursos humanos y materiales. Esta situación es más que relevante de destacar y precisar, ya que el área de concesión de esta sanitaria, como ya se mencionó, comprende las comunas de Maipú, Cerrillos y parte de Estación Central y en particular en Maipú donde se han concentrado la mayor cantidad de requerimientos ya sea por filtraciones u otras causas, manifestó.

Expuso que, en coherencia a lo indicado, nuestros equipos de terreno, y nuestra empresa contratista siempre han estado disponibles para trabajar, y solucionar los problemas de la comunidad, pero por la contingencia del COVID 19, que nos ha golpeado fuerte como sanitaria, ocasionando disminución de nuestro personal en terreno, ya que algunos de nuestros colaboradores, tienen enfermedades de base, otros se encontraban realizando trabajos con turnos éticos o en cuarentana preventiva, afectándose por ello sus rendimientos y consecuentemente una reducción importante de los trabajos ejecutados. Sin embargo, SMAPA realizó todas las gestiones y esfuerzos con la mano de obra existente para cumplir con los trabajos en el menor tiempo posible. Incluso el número de reclamos del periodo en sanción, según la gráfica reportada por la misma Superintendencia de Servicios Sanitarias y que nos adjuntó en el inicio de procedimiento de sanción, muestra una baja en los reclamos de los usuarios durante ese periodo, y esto en razón de todas las medidas que se



Foja: 1

implementaron por la concesionaria, pero que igualmente se vieron mermadas por la pandemia, que conforme a los antecedentes entregados por el MINSAL el 06/07/2020, las condiciones sanitarias asociadas al COVID19 y en particular en las comunas del área de concesión de esta sanitaria como son Cerrillos, parte de Estación Central y Maipú, en el periodo abril- junio de 2020, periodo por el cual se nos multó, existía una alta tasa de contagio diario y una movilidad reducida, por encontrarse estas comunas en cuarentena, y aunque se permitía la movilidad de los servicios esenciales, nuestros colaboradores tanto internos como externos se vieron afectados por las variables que presentaba el virus, contagios, enfermedades de base, contactos estrechos etc. Esto trajo como consecuencia una baja en el personal operativo disponible y reemplazarlo de un día para otro, no era una tarea fácil, se trataba de personal calificado y con competencias específicas en las distintas áreas de la concesión, refirió.

Mencionó que, sin embargo, y aun con todas las adversidades que esta pandemia ha reportado, esta Sanitaria municipal, y que así lo representan los gráficos que inserta, y que contemplan el periodo que se sancionó, en los cuales aumentó el rendimiento y bajo considerablemente el número de SAC.

Manifestó que, en particular la Comuna de Maipú, Cerrillos y Estación Central, asociadas al área de concesión de esta sanitaria, recién los días lunes 31.08.2020 y 07.09.2020, respectivamente, salen de la fase de Cuarentena para entrar en Transición Fase 2, en el marco del Plan Paso a Paso del Gobierno. El reporte del MINSAL del día 15.01.2021, presenta gráfica que permite visualizar que entre abril y junio 2020 a nivel nacional la curva que reporta los peak de casos de COVID-19 nuevos diarios, lo cual recién inicia una tendencia a la baja desde julio 2020, manteniendo estabilidad hasta Diciembre 2020, donde como es conocido actualmente estamos nuevamente en alza diaria de contagios. Situación epidemiológica que entre abril y junio de



Foja: 1

2020, periodo sanción de las comunas de la concesión, según informe N°86 del MINSAL, que permite demostrar, que no era posible realizar las gestiones de atención de los SAC en los plazos de atención entregados por la SISS, ya que corresponden a plazos en normalidad y no asociados a las situación de excepción ajena a esta sanitaria, indicó.

Señaló que, para finalizar las consideraciones previas, este Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la Ilustre Municipalidad de Maipú, (SMAPA), efectuó sus mayores esfuerzos y adoptó las medidas y recursos necesarios para poder atender las contingencias que cada día se generaban en nuestra área de concesión, utilizando todas las herramientas necesarias para atender en el menor tiempo posible las denuncias realizadas por nuestros usuarios, pero que se vieron, como ya se expuesto latamente, altamente complejizadas por la pandemia que nos ha afectado a nivel nacional y mundial, situación que el ente regulador no puede desconocer y que debería haber ponderado.

Expresó que, después de aclarar la situación que ha generado el aumento de reclamos, y en virtud de la imputación efectuada por el ente regulador, en donde se señala que a través del Sistema de Atención Ciudadana (SAC) se recibieron durante el trimestre abril – junio 2020, la suma de 623 reclamos contra la concesionaria SMAPA, hay que precisar, que solo 212 SAC, esto es el 33% de ellos, tenían por fundamento fallas en la red de agua potable como resultado de filtraciones desde la red pública generando por consiguiente evidentes molestias en la población, quienes en sus reclamos presentados ante la Superintendencia, señalaban que estas fallas no habían sido reparadas oportunamente. Asimismo señalar que, 143 de los reclamos registrados en el primer trimestre indicado en el sistema SAC, informan haber recurrido más de una vez a reclamar a la concesionaria. El resto de los reclamos dan cuenta de problemas de diversa índole tales como: mal olor, aumento de consumo,



Foja: 1

disconformidad con la respuesta, problemas de arranque, otros cobros, problemas en cámaras o tapas, información boleta, problemas de presión, lectura incorrecta etc., y que no existen antecedentes de haberse dado respuesta a todos estos reclamos, mencionó.

Sostuvo que, sin embargo, dicha afirmación es errada, ya que este Servicio Municipal dio solución en su totalidad a los SAC existentes, debido a las medidas que se adoptaron por las urgencias surgidas. Asimismo, y según lo que se pudo constatar al realizar el cotejo minucioso de los SAC, se puede concluir que existían por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios algunas incongruencias de índole administrativo, lo cual generaba ciertos errores en el ingreso oportuno de los SAC que ya habían sido resueltas y cerrados por parte de SMAPA, pero que sin embargo nuevamente volvían a reiterarse por parte del regulador, lo cual generaba dicha distorsión en el número de reclamos pendientes. Refirió que, a continuación y en complemento con lo expuesto, inserta cuadros con el desglose de los seguimientos de la atención de reclamos desde abril a junio 2020, enviados en el adjunto de la sanción, los cuales sumaban 978, pero muchos de ellos como se ha reiterado, presentaban duplicidad, por lo cual fueron excluidos de esta gráfica, lo restante que correspondería a un total 625 reclamos, dos más de los imputados, los cuales fueron revisados cuidadosamente, para determinar el estado actual en que se encontraban, los cuales fueron presentados a la SISS en los descargos, expresó.

Alegó que, al realizar el cuadro resumen con la información proporcionada por esta sanitaria, en cuanto al tiempo de demora en dar respuestas a los reclamos por parte de esta concesionaria, incurre en ciertas imprecisiones que son importantes de señalar, ya que las 623 SAC, que nos imputó la Superintendencia, se respondieron 507 ya que 113 no llegaron a SMAPA, 3 con envío equivocado, y 3 pendientes de obras civil, que a la fecha se encuentran terminadas y se adjuntan antecedentes que lo acreditan. Como se puede apreciar la



Foja: 1

propia Superintendencia da cuenta de que estos fueron respondidos satisfactoriamente quizás no todas dentro del plazo establecido, pero se cumplió en su totalidad con nuestros clientes, considerando que los hecho imputados ocurrieron en el periodo más crítico de la pandemia, configurándose los presupuestos necesarios para que se generara la eximente de responsabilidad del caso fortuito o fuerza mayor, establecido el artículo 35 de la Ley General de Servicios Sanitarios, que tratamos en el recurso de Reposición enviado a la Superintendencia de Sanitarios con fecha 11 de Noviembre del año en curso y que mediante Resolución Exenta N°2510 de fecha 04 de noviembre del presente año rebajo la multa de 40 A 30 UTA, indicó.

Enfatizó que en el Recurso de Reposición interpuesto por SMAPA, ante el ente regulador, en el cual se logró rebajar 10 UTA, con información proporcionada por la concesionaria se pudo determinar que el 39% de los trabajos se realizaron dentro del plazo de 10 días, esto es 198 SAC, el resto fluctuaban entre los 11 a 50 días, a lo que la Superintendencia en su resolución N°2510 del 04 de noviembre consideró que no eximia a esta concesionaria del incumplimiento a los plazos que la ley exige, ya que de acuerdo al artículo 120° del DFL N°1199, corresponde a 10 días, y si bien es cierto el criterio del Regulador puede ser válido debemos considerar que lo que determina la ley es en condiciones normales, y en este caso en particular debido al periodo en que se ocasionaron los hechos, el país se encontraba en estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por Calamidad Pública, debido al Covid- 19, el cual fue decretado por el Presidente de la Republica a través de Decreto Supremo N°104 el 18 de Marzo de 2020, en todo el territorio nacional, por un término de 90 días, el cual posteriormente fue prorrogado, indicó.

Refirió que su parte es consciente que la sanitaria está obligada a cumplir a cabalidad cada una de las instrucciones emanadas por la Superintendencia, y por la normativa vigente, y dar respuesta oportuna





Foja: 1

e informada a los usuarios a sus reclamos, pero también y así como lo señala el artículo 35 del DFL MOP N°382/88 Ley General de Servicios Sanitarios (en adelante LGSS) garantizar a los usuarios de su territorio operacional la calidad y continuidad de los servicios los que solo podrán ser interrumpidos por causa de fuerza mayor la que debe ser calificada por la Superintendencia de conformidad al artículo 97 del D-S. MOP 1199/04 (Reglamento de la LGSS), también debe considerar como lo señala el texto el caso fortuito o fuerza mayor, aunque en este caso no se ha afectado la continuidad de los servicios, solo se ha visto mermada su calidad, y que pese al estado de catástrofe y calamidad pública en ningún momento y según lo dispone la norma citada la continuidad de los servicios se ha visto alterada, en cuanto a la calidad del servicio, como ya señalamos se ha resentido, debido a la pandemia, la cual ha presentado su cara más crítica en los meses que se nos sanciona, por lo que creemos firmemente que se configura la eximente de responsabilidad del caso fortuito o fuerza mayor estipulado en la ley.

Agregó que, en el mismo orden de ideas, la Superintendencia no ha considerado en su sanción la situación de emergencia vivida en el periodo sancionado, ya que los meses de abril a junio de 2020, han sido los meses más críticos vivido en décadas, donde la pandemia nos golpeó muy fuerte como sociedad lo que fue a nivel mundial, en la cual la incertidumbre y el desconcierto reinaba en la población durante los meses sancionados, ante un virus totalmente desconocido para la humanidad que generaba múltiples consecuencia incluso el de causar la muerte, el sistema de salud se encontraba colapsado y las propias autoridades superiores instaban a la población a quedarse en sus casas y evitar lo más posible la circulación por las ciudades, realmente fueron días negros para nuestro país donde el miedo nos paralizó como sociedad, lo que provocó un confinamiento general de la población, restricción en los desplazamientos y sobre todo el miedo ante lo desconocido y que nunca antes se había visto, al menos en



Foja: 1

este siglo. Todo lo anterior, ocasionó a la concesionaria el tener que reducir al mínimo las cuadrillas en terreno, y en general en la concesionaria, solo atendiendo lo más urgente como se señaló anteriormente, no descuidando la continuidad del servicio ni su calidad, por lo mismo solo se atendía lo esencial tratando de abarcar lo más urgente, pero siempre como principal objetivo que nuestros usuarios no se vieran afectados con la continuidad del servicio. Ante este panorama tan poco auspicioso vivido en ese periodo, nos cuesta entender que la Superintendencia, sesgada en el solo cumplimiento de la normativa vigente, que si bien es cierto debe hacerlo, no tenga la debida consideración en atención a los hechos suscitados, teniendo en consideración que la ley le otorga las herramientas para que pueda evaluar caso a caso si efectivamente existe eximentes de responsabilidad, teniendo presente la crisis sanitaria vivida en esos meses y que por cierto seguimos viviendo, pero hoy más controlada. Indicó que la expresión Fuerza mayor o caso fortuito, es un concepto definido legalmente en el artículo 45 del Código Civil como el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos, por un funcionario público etc., y al respecto se ha afirmado que el caso fortuito alude a las circunstancias que no pudieron ser objeto de deliberación al momento de actuar y que, por lo tanto, no pueden atribuirse a una falta en la diligencia exigida. Nuestra jurisprudencia ha admitido que la previsibilidad es un requisito esencial de la negligencia, expresó. Mencionó que, a mayor abundamiento y a luz de los hechos, el caso fortuito o fuerza mayor cobra bastante fuerza en este caso, ya que el concepto que es muy antiguo, siempre ha sido vinculado ante todo a la fatalidad y a la catástrofe de origen natural, como un terremoto, maremotos, erupciones volcánicas, aluviones, y pandemias que es el caso particular que nos afecta. En el mismo sentido, también se considera casos fortuitos ciertas acciones humanas poderosa, repentinas y de efectos devastadores como las guerras, las revueltas sociales, las huelgas generales y prolongadas o



Foja: 1

las decisiones de la autoridad con efectos radicales, como toques de queda, requisiciones de bienes, cierres generalizados de comercio, cuarentenas y bloqueos de fronteras. A estos últimos, se les denomina usualmente como “fuerza mayor” porque son fuerzas superiores a las de una persona, pero en nuestra legislación se les da el mismo tratamiento que el caso fortuito y fuerza mayor, considerándolo como sinónimos, señaló.

Indicó que, en el caso que nos convoca, es preciso realizar un análisis para poder determinar si la multa imputada por la Superintendencia, corresponde a una exención de responsabilidad en cuanto se cumplen los presupuestos para ser considerada caso fortuito o fuerza mayor, y estos son, primeramente, la imprevisibilidad, presupuesto esencial para que se configure el caso fortuito, se entiende como todo suceso que puede ser más o menos previsible. Efectivamente la imprevisibilidad de un evento no es igual a la “simple posibilidad” que ocurra. En abstracto, todo es posible e imaginable, pero ello no significa que sea más o menos probable. La probabilidad de ocurrencia de un evento se refiere a cuan frecuente es y ello se constata con la historia. Añadió que el COVID-19, es la pandemia más grave de los últimos 80 años y de muy rápida propagación a escala mundial, de una letalidad muchas veces superior a otras surgidas anteriormente como el H1N1, el ébola etc., todavía desconocida en su real naturaleza y consecuencias. Es un fenómeno, por ello, improbable, pues la última vez que ocurrió algo parecido fue hace cien años, esto es, hace cuatro generaciones. El COVID-19 es en sí mismo imprevisible, pues es un desastre mundial, de alta letalidad y de muy rara ocurrencia. Por otro lado, hay que tener en cuenta que también son imprevisibles las decisiones de autoridad cuya consecuencia son restrictivas a la libertad, como cuarentenas, cierres obligatorios de establecimientos no esenciales y toques de queda, que han sido motivados por la propagación del coronavirus y que durante el periodo sancionado iban cambiando constantemente, es decir la propia



Foja: 1

autoridad modificaba y ampliaba las restricciones debido a lo variante de la pandemia. En realidad, eso no necesita mucha justificación, basta preguntarse si hace un año o incluso seis meses alguien podía anticipar razonablemente que ocurrirían estas severas restricciones al desplazamiento y verdaderas clausuras de comunas o ciudades enteras por causa de una pandemia. En conclusión, hay muy buenas razones para sostener que el COVID-19 y las decisiones de autoridad que está provocando, cumplen con el primer requisito de la imprevisibilidad, sostuvo.

Alegó a continuación que, en cuanto a la “irresistibilidad”, es probablemente el aspecto más complejo y crítico. En realidad, este elemento envuelve dos preguntas distintas: ¿el suceso se pudo evitar? Y, luego, si no se pudo evitar, ¿podían al menos resistirse (controlarse) sus desgraciados efectos? Si algo se puede evitar con medidas adecuadas, se es responsable, si no se hizo lo necesario para impedirlo. Se podían tomar medidas para controlarlo. Si algo inevitable se desencadenó, también se es responsable si se podían tomar medidas para controlarlo y ello no se hizo. Por ejemplo, un terremoto no se puede evitar, va más allá de las fuerzas humanas, mencionó. Añadió que el análisis debe hacerse en relación con lo que es exigible a las posibilidades de una persona y no en “absoluto”.

Expuso que ambos elementos (inevitable e irresistible) tienen un diferente rol. El primero (evitar) sirve para configurar la existencia misma del caso fortuito y el segundo (resistir) para que surta sus efectos en el cumplimiento de ciertos compromisos. Es por eso que a propósito del Dictamen de la Dirección del Trabajo que estimo caso fortuito el COVID-19, surgieron críticas en el sentido que ello no se puede determinar “en abstracto”, sino “caso a caso”. En efecto, podemos llegar a la conclusión de que el COVID-19, fue inevitable en general.



Foja: 1

Argumentó que el COVID-19 era innegablemente inevitable, a tal punto que, prácticamente, ningún país ha logrado impedir que la propagación traspase sus fronteras. Por lo demás, es una enfermedad que no tiene todavía cura y que lo más probable tengamos que aprender a vivir con ello. Incluso lo más gráfico de esta situación es que ha cambiado la forma de trabajar de muchas empresas y organismos públicos, ya que se ha instaurado el trabajo remoto y lo más probable que se mantenga por un buen tiempo, y si bien es cierto las áreas operativas de esta sanitaria se mantuvieron hasta el día de hoy trabajando en terreno en forma presencial, no podemos desconocer que en el periodo sancionado y que a nuestro juicio fue el más grave se vio afectada la afluencia al trabajo por contagios, contacto estrecho etc. También son inevitables las medidas restrictivas de la autoridad, como las cuarentenas obligatorias, que tienen un alto impacto en los contratos. En síntesis, sobre el Covid-19, puede sostenerse que es un suceso inevitable y, en general, irresistible, manifestó.

Alegó que, por último, en cuanto al carácter “exterior” del caso fortuito, significa simplemente que el causante del mismo no debe ser la persona que lo invoca en su favor. En el caso del COVID- 19, es claro que se trata de un hecho exterior, así como las cuarentenas y restricciones impuestas por la autoridad.

Sostuvo que, por todo esto, puede afirmarse que el COVID-19 cumple, en general y abstracto, con los tres requisitos del caso fortuito.

Argumentó que, en conclusión, los hechos imputados y sancionados reúnen los elementos del caso fortuito o fuerza mayor, imprevista, irresistible e inimputable: primero, se trata de un hecho imprevisto toda vez que dentro de los cálculos ordinarios, no era dable esperar su ocurrencia, considerando que no era posible prever una pandemia tan mortal en pleno siglo XXI, dejando a la humanidad, sin reacción inmediata, aun con los avances médicos y la tecnología, con



Foja: 1

que contábamos, veíamos como los contagios se multiplicaban, lo que en muchos casos significaba la muerte. Segundo, es un hecho irresistible toda vez, que con el poco recurso humano que contábamos tuvimos que hacer esfuerzos sobre humanos para poder cumplir con nuestros usuarios de la concesión. Y tercero se trata de un hecho inimputable toda vez, que si bien es cierto es la sanitaria la obligada al cumplimiento de continuidad y calidad del agua potable, conforme lo dispone el artículo N°35 del DFL MOP 382/88, esta no ha detenido la continuidad, quizás se ha visto mermada la calidad del servicio, debido a los argumentos antes expuestos que explican dicha situación, y por tanto esta sanitaria no es merecedora dicha multa, señaló.

Refirió que, en virtud de lo expuesto, considerar el caso fortuito o fuerza mayor como exención de responsabilidad no es una utopía a reflexionar y sobretodo en los periodos a multados abril-junio de 2020, los meses más devastadores de nuestra historia reciente, tanto como país como a nivel mundial, con una cantidad de contagios y muertes, que los trabajadores (as) estaban temerosos de salir a trabajar y aun así pudimos mantener el servicio.

Expuso que, sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, como concesionaria hemos estado siempre comprometidos con nuestros usuarios, realizando grandes esfuerzos, y en ocasiones, como es el caso exponiendo la vida, por mantener la continuidad del servicio, que si bien hubo demoras, porque las hubo, se logró mantener continuidad del servicio, por lo mismo el Organismo Regulador de servicios considerados esenciales, al momento de analizar la multa que nos impuso, debió tener en consideración una multiplicidad de factores al momento de aplicar una multa, no solo la ley, también el tremendo esfuerzo humanos que hemos realizado en estos meses para seguir funcionando aun a costa de nuestros trabajadores que como se señaló muchos expusieron la vida por seguir trabajando.



Foja: 1

Mencionó que es por ello, que lo excesivo de la multa impuesta por vuestra Superintendencia, se torna irracional e injusta lo que trae como consecuencia un grave perjuicio a nuestra sanitaria municipal, considerando que de acuerdo a su propia conclusión que descontando los reclamos que no llegaron a SMAPA (113) los equivocados (3) las SAC fueron todas contestadas algunas dentro del plazo y otros dentro un plazo mayor.

Señaló que, finalmente, y en su concepto, no se puede multar a esta Sanitaria Municipal con 30 U.T.A (treinta unidades tributarias anuales), en virtud de lo dispuesto en el artículo 11 literal inciso primero literal a) de la Ley N°18.902, esto es, deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios, al no dar respuesta oportuna e informada, a seiscientos veintitrés (623) reclamos, en el periodo abril-junio de 2020, a través del sistema de atención Ciudadana (SAC), ya que ha quedado demostrado que no fue negligencia ni falta de cuidado de la sanitaria, que los hechos ocurridos imprevistos no son imputables a esta sanitaria, y que son de conocimiento público. Asimismo, añadió, es imperativo que se considere todas las variables y acontecimientos impredecibles que han acontecido en el último año y que se han expuesto latamente, considerando además, que aun con todos los inconvenientes que esta sanitaria municipal ha tenido que sortear, hemos logrado dar respuesta a cada uno de nuestros usuarios, quizás no en el tiempo que la normativa nos impone, pero siempre hemos cumplido con los requerimientos enviados en los oficios SISS, dando respuesta del estado inicial y final de los trabajos ejecutados, es decir oficio de avance y oficio de informe final, y así queda reflejado en las gráficas anteriormente expuestas, por lo que no es efectivo como lo indica la SISS que los Oficios N° 1847 y 1905, respecto del mismo listado adjunto información fue comunicada, como indica tabla o cuadro resumen que insertó en el libelo y al cual el este Tribunal se remite.



Foja: 1

Añadió que este Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Maipú (SMAPA) tiene siempre, como objetivo primordial el entregar un servicio de calidad a los usuarios del área de concesión y está comprometido a realizar todas las mejoras necesarias, para que el servicio que se otorga, siga en la línea que exige la ciudadanía.

Expuso que con lo anteriormente expuesto, no queremos desligarnos de nuestra responsabilidad como prestador de servicios sanitarios, pero sí es importante hacer presente que SMAPA, ha tomado las medidas necesarias, realizando acciones concretas, tendientes a mejorar.

Sostuvo que, en nuestras alegaciones y defensa en contra del proceso de inicio de sanción y posterior recurso de Reposición, y según los argumentos vertidos, la multa impuesta por la Superintendencia de Servicios Sanitarios es excesiva, desproporcionada e injusta, lo que trae como consecuencia además, un grave perjuicio a nuestra sanitaria municipal, considerando que se viene hace algún tiempo proyectando mejoras considerables y sustanciales en los estándares de atención al cliente, lo cual se ha visto reflejado en los tiempos de cumplimiento en las atenciones notificadas, y que queda acreditado en la presentación efectuada y en los propios registros que lleva el Organismo Regulador. Por lo anteriormente expuesto, agregó, es que consideramos que la imputación sancionada que asciende a 30 UTA, no se ajusta en caso alguno a la realidad de los hechos y de cómo estos fueron subsanados por parte de SMAPA, y atenta contra el Principios de Racionalidad y Proporcionalidad, que deben inspirar los procesos administrativos de sanción, sobre todo teniendo presente el contexto actual que se vive en el país, en pleno de una crisis sanitaria por el Covid 19 y que como sanitaria municipal nos ha golpeado como a todas las actividades productivas del país y con una agravante mayor, ya que al ser municipal, lamentablemente se han tenido que redistribuir recursos





Foja: 1

económicos para paliar esta crisis de enormes magnitudes que a afectando gravemente a nuestro país, señaló.

## 2.- EL DERECHO:

Alegó que el artículo 13 de la Ley N° 18.902, contiene la fuente legal del presente recurso de reclamación, toda vez que dispone que el afectado podrá reclamar de la aplicación de la sanción o de su monto, ante el Juez de Letras en lo Civil que corresponda, dentro del plazo de diez días contados de la fecha de su notificación, efectuada de acuerdo al artículo 18 de la citada norma.

Agregó que la Resolución (Exenta) N° 3096 de fecha 17 de diciembre del presente año que resuelve rechazar el recurso de Reposición administrativo interpuesto por esta Sanitaria en contra de la Resolución SISS N°2510 de 2021, la que se confirma, salvo para acoger una rebaja respecto de la infracción, que se fija en definitiva en 30 UTA.

Sostuvo que la Superintendencia no consideró los argumentos vertidos por el Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, y según expuso en el citado recurso, el prestador no desvirtúa los hechos constitutivos de la infracción materia de este procedimiento, por lo que es procedente la aplicación de una sanción de multa por concepto que ella consigna, aunque se acoge la pretensión de rebaja en base a los antecedentes que hace valer en la instancia de reposición.

Señaló que es por las razones expuestas precedentemente, y desde un punto de vista legal, que la imputación hecha a SMAPA, no es necesariamente consecuencia de un actuar premeditado o una omisión o negligencia tendiente a incumplir la normativa vigente, lo que tampoco fue ponderado por la Superintendencia. Es evidente que no ha existido descuido ni negligencia ni falta de seriedad por parte de este prestador en el cumplimiento de sus obligaciones, con nuestros



Foja: 1

usuarios, por el contrario frente a las observaciones realizadas por las fiscalizaciones del Organismo regulador a SMAPA, este ha ejecutado todas las acciones pertinentes para cumplir con los parámetros de atención exigidos por la normativa vigente.

Sobre la base de lo anterior, la recurrida ha configurado una situación de incumplimiento de la normativa, aplicando una sanción de multa desproporcionada a esta Sanitaria, lo que no se ajusta a la envergadura y alcance de los hechos imputados, ni con la normas invocadas para la aplicación de las sanciones a SMAPA, esto es con el artículo 11 inciso 1° letra a); de la Ley N° 18.902.

**Solicitó concretamente** tener por interpuesto Recurso de Reclamación en contra de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS, respecto de la Resolución (exenta) N°3096 de fecha 17 de diciembre de 2021, la cual rechazó el recurso de reposición interpuesto por el SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (SMAPA) en contra de la Resolución N°2510-2021, la que se confirmó, salvo para acoger una rebaja respecto de la infracción sancionada, que se fija en definitiva en 30 Unidades Tributarias Anuales, por haber incurrido supuestamente en infracciones previstas en el artículo 11 letra a) de la Ley N°18.902, esto es, deficiencia en la atención de los reclamos de los usuarios, al no dar respuesta oportuna e informada a seiscientos veintitrés (623) reclamos que fueron presentados en la Superintendencia en el periodo abril-junio de 2020, a través del Sistema de Atención Ciudadana (SAC); y en definitiva disponer que las misma sea dejada totalmente sin efecto, o en subsidio, que solamente se rebaje la multa impuesta.

En folio 9 consta el emplazamiento de la reclamada.

En folio 16 el apoderado de la reclamada, SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS, presentó **minuta escrita de contestación** del reclamo, cuyo contenido se reproduce a continuación:



## PRIMER CAPÍTULO: LOS HECHOS Y EL DERECHO:

### Del fundamento legal:

Alegó que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 36 bis del D.F.L. MOP N° 382/88, Ley General de Servicios Sanitarios, es obligación de los concesionarios, mantener el nivel de Calidad en la Atención de los Usuarios, y Prestación del Servicio que defina el reglamento. Por su parte, el artículo 91 del D.S. MOP 1199/2004, Reglamento de las Concesiones Sanitarias, señala que los concesionarios deberán cumplir los niveles de calidad establecidos en él. En este sentido, el artículo 119 del mismo cuerpo legal, dispone que toda solicitud de atención, ya sea bajo la forma de consulta, solicitud o reclamo presentada por el usuario, relativa a la prestación de los servicios, deberá ser respondida y atendida por la concesionaria, de manera oportuna e informada, con todos los antecedentes que correspondan al caso. Por último, el artículo 120 del mismo Reglamento (D.S. MOP 1199/2004), impone al prestador, la obligación de responder por escrito todos los reclamos, consultas o solicitudes que los usuarios o clientes formulen, relacionados con la operación del Servicio, dentro del plazo máximo de diez días hábiles contados desde la fecha de su recepción, mencionó.

### Métodos de fiscalización:

Expuso que la Superintendencia de Servicios Sanitarios, para el cumplimiento de su rol fiscalizador, ha implementado distintos métodos de verificación de la normativa sanitaria, para el caso que nos convoca, en cuanto a la obligación de atención oportuna e informada por parte de las concesionarias, y con el fin de dar cumplimiento a la Ley de acceso a la información pública, se ha implementado un Sistema de Atención Ciudadana (SAC), a través del cual se reciben consultas, solicitudes y reclamos efectuadas por el usuario, relativa a la prestación de los servicios, respecto de las cuales la concesionaria debe atenderlas y satisfacer los requerimientos de sus clientes.



Incumplimientos verificados:

Al respecto señaló que, en el marco de este método de Atención Ciudadana, durante el trimestre, abril-junio 2020, esta Superintendencia recibió 623 reclamos, todos contra SMAPA, de los cuales; 212, esto es el 33% de ellos, tienen el mismo fundamento, Fallas en la Red de Agua Potable, como resultado de filtraciones desde la red pública; 143 de ellos, indican haber recurrido en más de una oportunidad a reclamar a la concesionaria; y en los restantes reclamos, dan cuenta de problemas tales como; mal olor; aumento de consumo; disconformidad con la respuesta entrega por la empresa; problemas en arranques; otros cobros; problemas en cámaras y tapas; información boleta; problemas de presión; lectura incorrecta; trabajos mal ejecutados, consulta número de empresas sanitarias, vivienda anegada, cálculo erróneo, entre otros, generando por consiguiente evidentes molestias en la población, indicó. Agregó que, como consecuencia de lo anterior, el procedimiento implementado por esta parte, para la rápida respuesta a los reclamos y solicitudes registradas por los usuarios, en el Sistema de Atención Cliente (SAC); consta de las siguientes etapas: Primero: La concesionaria recibe a través de dicho canal (SAC), el correspondiente requerimiento; Segundo: Para el caso de no existir respuesta por parte de ella, en los plazos otorgados por dicho sistema (10 días), se le reitera el mismo, vía Oficio SISS. Añadió que en dicho contexto, y al no obtenerse respuesta por parte de la empresa, esta SISS ofició a SMAPA en diez oportunidades, en los que se le informó del detalle de éstos requerimientos, señalándoles que no tenían RESPUESTA, y que en más de uno de ellos, ya se les había instruido previamente, persistiendo así en el incumplimiento. Mencionó que de lo anterior, se requirió a la reclamante dar respuesta a cada uno de los casos informados, en el plazo máximo de tres días. Requerimiento que tampoco fue respondido, observándose un reiterado incumplimiento a las órdenes e instrucciones impartidas por la SISS, al no responder en forma y plazo a los Oficios remitidos a la



Foja: 1

Concesionaria, todos cuales dicen relación, con las respuestas a reclamos registrados e ingresados en el Sistema de Atención Clientes (SAC), de acuerdo al detalle contenido en tabla o cuadro resumen que insertó en la minuta que se reseña, a la cual el tribunal se remite por economía procesal.

Inicio del procedimiento de sanción:

Expresó que, conforme con los hechos antes expuestos, y del análisis de los mismos, se dio inicio a un procedimiento administrativo de sanción en contra de SMAPA, a través de la Resolución SISS N° 2207 del año 2020, por haber incurrido en deficiencias en la atención de requerimientos de los usuarios, al no dar respuesta oportuna e informada a 623 reclamos, durante el periodo abril-junio de 2020, a través del Sistema de Atención Ciudadana (SAC) ésto con arreglo a lo establecido en la letra a) del artículo 11° de la Ley N° 18.902, por deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios, al no dar respuesta oportuna e informada.

Defensa y medios de prueba de la reclamante:

Indicó que el prestador presentó sus descargos, con fecha 20 de enero del 2021, solicitando dejar sin efecto el procedimiento de sanción, en atención a los siguientes fundamentos: 1- Su naturaleza Municipal; 2- Los impactos de la Pandemia COVID 19, en el periodo sancionado; 3- El supuesto de haber sido todos los Reclamos respondidos.

De la multa aplicada:

Señaló que, analizados, en el proceso administrativo, los argumentos vertidos por SMAPA S.A. se resolvió mediante Resolución SISS N° 2510, de fecha 4 de noviembre de 2021, aplicar de conformidad a lo establecido en la ley N° 18.902, una sanción de multa ascendente a 40 UTA, por incurrir en la infracción prevista en artículo 11 letra a) de la citada ley, por deficiencias en la atención de los



Foja: 1

reclamos de los usuarios, al no dar respuesta oportuna e informada, 623 reclamos, todos registrados en esta Superintendencia, en el periodo abril-junio de 2020, a través del Sistema de Atención Ciudadana (SAC).

Del recurso de reposición:

Alegó que con fecha 15 de noviembre del año 2021, la empresa presentó recurso de reposición administrativo, en contra de resolución de aplicación de multa, N° 2510, de fecha 4 de noviembre de 2021, la que fue acogida parcialmente, mediante Resolución N° 3096 de fecha 17 de diciembre de 2021, únicamente en cuanto rebaja la cuantía de la multa aplicada a 30 UTA, en iguales términos y condiciones que las ya señaladas.

DEL DERECHO. FACULTADES LEGALES FISCALIZADORAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS:

Al respecto argumentó que el DFL MOP N° 382/88, Ley General de Servicios Sanitarios, establece que todo concesionario deberá garantizar a los usuarios de su territorio operacional la continuidad de los servicios, los que sólo podrán ser interrumpidos por causa de fuerza mayor. La Superintendencia de Servicios Sanitarios en ejercicio de la función encomendada por la Ley N° 18.902, asumiendo los roles de ente regulador y fiscalizador de los servicios públicos de agua potable y de alcantarillado y como cautelador del cumplimiento por parte de los entes fiscalizados, de las normas legales, reglamentarias y técnicas aplicables al sector y de las instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte la Superintendencia, asimismo debe exigir de los fiscalizados garantizar la continuidad de los servicios suministrados a la población y tiene la facultad para aplicar sanciones, indicó.

SEGUNDO CAPÍTULO: DESCALIFICACIÓN DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR ESSSI

S.A. EN SU RECLAMACIÓN DE LA MULTA APLICADA:



Foja: 1

Al respecto señaló que las líneas argumentativas de SMAPA S.A, para sustentar la presente reclamación son: 1- Su naturaleza Municipal, lo que le generaría como prestador de Servicios sanitarios, un acceso poco expedito a soluciones inmediatas, como las restantes concesionarias sanitarias de naturaleza privada; 2- Los impactos de la Pandemia COVID 19, en el periodo sancionado; 3- El supuesto de haber contestado todos los Reclamos reprochados; 4- Adopción de medidas, para mejorar los niveles de atención de reclamos; 5- Supuesta Impresiones en Registro de los reclamos reprochados; y 6- Fuerza Mayor.

Indicó que, como punto de partida, y antes de entrar en el análisis en detalle de los argumentos esgrimidos por la recurrente, es del todo importante hacer presente, que SMAPA no controvierte los hechos sancionados, por cuanto es efectivo y objetivo, el hecho que los periodos de respuestas que se le reprochan, excedieron los establecidos para el tipo de reclamo que se trata.

Mencionó, respecto a la alegación de su naturaleza Municipal, que lo que habría demorado la obtención de recursos, situación que habría impactado en el cumplimiento oportuno de sus obligaciones. Dicho no puede ser acogido, habida cuenta que esta Superintendencia en virtud del principio constitucional de igualdad ante la ley, contenido en el artículo 19 N° 2 de la Constitución Política de la República, no puede efectuar discriminaciones o tratos diferentes entre concesionarias de servicios sanitarios, respecto de la exigencia de la Normativa Sectorial atendida esas razones.

En cuanto a los impactos de la pandemia y restricciones sanitarias, mencionó que, si bien es efectivo, que gran parte de los reclamos sin respuesta, objetos del reproche que en autos se reclama, se sitúan en época de cuarentena, y por tanto la gestión de los servicios se vio por tal razón impactada. Cabe precisar, que el reproche tiene por fundamento los requerimientos ingresados en esta



Foja: 1

SISS en contra de SMAPA, ante lo cual la SISS tiene la facultad de dar respuestas directas, a través de su call center o de sus analistas de reclamos, es decir, no requieren llegar desde la SISS a la concesionaria, situación que no releva la responsabilidad de la concesionaria por los reclamos en su contra. Además se verificó que se afectó la operación y la continuidad del Servicio de distribución de Agua Potable, esto como consecuencia de fallas en la red, que es precisamente de la situación de la que dan cuenta los numerosos reclamos, todos los cuales denuncian los mismos hechos, indicó.

Refirió que, sin perjuicio de lo antes señalado, SMAPA identifica las fechas en las que habría respondido cada uno de los 623 reclamos que llegaron a sus oficinas desde esta SISS, entregando los resultados que indica en tabla o cuadro resumen insertado.

En cuanto al supuesto de haber contestado todos los Reclamos reprochados, señaló que, como punto de partida para esta alegación, se destaca que es la propia sanitaria la que reconoce, los reclamos que no cumplieron con el plazo contenido, en el artículo 120° del D.F.L. N° 1199, el que corresponde a 10 días hábiles, contados desde la recepción del reclamo planteado por el cliente, para ser atendido. Señalando, que solo el 50% de los reclamos recibidos por la SISS, no habrían sido contestados dentro de ese plazo, porcentaje que no la exime en caso alguno, del incumplimiento al mismo. Es más, cuando esta parte recibe directamente el reclamo del cliente, y dependiendo de la gravedad del caso, se deriva a la concesionaria oportunamente, requiriendo su respuesta en plazos que van entre 5 y de 10 días, indicó.

En cuanto a las medidas adoptadas para mejorar los niveles de atención de reclamos, expuso que es efectivo que la reclamante ha implementado medidas para el efecto, pero todas han atendiendo a los múltiples requerimientos realizados por esta parte, precisamente a fin de mejorar su bajo nivel de atención de reclamos, sin que hayan





Foja: 1

habido mejoras sustanciales, en la atención a sus clientes, siendo todas medidas reactivas frente a requerimientos de esta Superintendencia, los que han sido periódicos a lo largo del tiempo, debiendo formularse reproches por iguales fundamentos, y en las mismas situaciones, en periodos diferentes, indicó.

En cuanto a su alegación de existir supuestas imprecisiones en el número de reclamos no contestados, expresó que esta situación fue ajustada en la Resolución administrativa que resolvió el Recurso de Reposición, Resolución SISS N° 3096, de fecha 17 de diciembre de 2021, la que estableció, la efectividad que 113 SAC, no llegaron a SMAPA.

En cuanto a la alegación de Fuerza Mayor, sostuvo que no es posible atender al fundamento de la concesionaria sanitaria, toda vez que el Sistema de Gestión de la Calidad que mantiene la Superintendencia, exige de la reclamante responsabilidad referida a la Ley de Acceso a la Información Pública, la que debe ser cumplida, por cualquier canal de comunicación, sea éste presencial, electrónico o remoto.

Refirió que, en efecto, el sistema de atención de clientes SAC, está diseñado hacia los procesos de prestación de servicios a clientes finales, esto es, los clientes de concesionaria sanitarias y la ciudadanía, excluyendo los procesos de prestación de servicios a unidades internas del servicio u organismos públicos. Las atenciones y respuestas que debe efectuar la concesionaria, son básicas y urgentes, considerando la situación de Pandemia que se mantiene en el país más aún si ella (SMAPA) está mandata por el Estado para entregar este servicio básico y fundamental para el aseo y la salud de sus clientes.

Manifestó que este proceso de Atención Ciudadana se encuentra dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, manteniendo a la fecha un retraso considerable en la atención de sus clientes, de



Foja: 1

esta manera, no ejecuta las actividades de analizar y responder las consultas, reclamos y solicitudes de información de la Superintendencia, formuladas por parte de los ciudadanos, recibidas directamente o a través de otro organismo. Lo anterior, es grave, pues SMAPA está vulnerando los derechos de los ciudadanos y clientes, además de no cumplir con sus obligaciones legales que le impone su deber como concesionario sanitario. De esta manera, no es posible sostener en este caso la fuerza mayor alegada, toda vez que SMAPA formalmente puede cumplimiento sus obligaciones (presencial o remotamente), no teniendo cabida como tal, la situación de Pandemia alegada, indicó.

Refirió que, a mayor abundamiento, estos incumplimientos tampoco tienen un carácter puntual como lo hace ver la reclamante, puesto que se vienen reprochando esta conducta, ya desde el año 2019. Así dan cuenta los Oficios SISS N° 957 de fecha 18 de marzo de 2020 y N° 520 de fecha 12 de febrero de 2020, a través de los cuales se le informa a la reclamante de autos, un listado de reclamos sin respuesta, de los años 2019, 2020 y 2021. Es más, al presente año 2022, ya existen 229 reclamos sin respuesta.

Sostuvo que, así, y de los argumentos de hecho y de derecho antes expuestos, las alegaciones de la empresa deben ser del todo rechazadas, por cuanto ha incurrido en deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios, al no dar respuesta oportuna e informada a 623 reclamos presentados en el periodo abril-junio de 2020 a través del sistema de Atención Ciudadana SAC, según el detalle indicado en tabla o cuadro resumen que insertó.

En cuanto a la solicitud de rebaja de la cuantía de multa impuesta, indicó que, para su revisión, debemos establecer previamente, que la proporcionalidad consiste en que la sanción que se va a aplicar, producto de una infracción administrativa, sea adecuada a la entidad o cuantía que ha tenido la infracción. Así la



Foja: 1

potestad sancionadora, debe atender a la entidad de la infracción y a la gravedad de la sanción.

Alegó que en el caso de autos para su aplicación, se consideró como atenuante de responsabilidad, el período crítico de la pandemia y de restricciones sanitarias, como lo son, el estados de cuarentena y otras restricciones e impedimentos; que los hechos materia de la presente reclamación, fueron reconocidos por la propia reclamante; que los hechos materia de la presente reclamación, fueron acreditado y verificados en sede administrativa, y en consideración a la gravedad de los episodios imputados.

Expresó que, a mayor abundamiento los incumplimientos sancionados consultan multas que oscilan entre las 1 a 50 UTA, por lo que el monto de la sanción de multa aplicada, esto es 30 UTA, alcanza el 60% del monto máximo que la ley permite aplicar, esto de conformidad al Artículo 11 letra a) de la ley 18.902.

Estimó que, por todas las consideraciones de hecho y de derecho antes expuestas, solicito a US. sea rechazada en todas sus partes, la reclamación deducida por SMAPA , en tanto en su alegación principal de dejar sin efecto la multa impuesta, así como la de rebajar el monto de la misma.

**Solicitó concretamente** tener por contestada la demanda de autos, y con el mérito de lo expuesto y de las disposiciones legales citadas, rechazar en todas sus partes el libelo interpuesto por SMAPA con expresa condena en costas, manteniendo así a firme, la sanción de multa aplicada, de 30 UTA, en virtud de la infracción prevista en el artículo 11° letra a) de la Ley N° 18.902 por deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios, al no dar respuesta oportuna e informada en 623 reclamos, todos registrados en esta Superintendencia, en el periodo abril-junio de 2020.



Foja: 1

En folio 19 se realizó el comparendo de rigor, con la asistencia de los apoderados de ambas partes, oportunidad en la cual se tuvo por contestado el libelo por parte de la reclamada, en virtud de la minuta recién reseñada, y, acto seguido, resultó frustrado el llamado a conciliación efectuado.

En folio 23 se dictó la interlocutoria de prueba, notificada en folios 27 y 29, contra la cual no se interpusieron recursos.

En folio 42 se citó a las partes a oír sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que la ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE MAIPU y su SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (SMAPA), interpusieron, en juicio sumario, una acción de reclamación, conforme al artículo 13 de la Ley N°18.902, en contra de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS, todos ya individualizados en autos, como también sus respectivos representantes; dirigida respecto de la Resolución (exenta) N°3096 de fecha 17 de diciembre de 2021, la cual rechazó el recurso de reposición interpuesto por el SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (SMAPA) en contra de la Resolución N°2510-2021, la que se confirmó, salvo para acoger una rebaja respecto de la multa aplicada, que se fijó en definitiva en 30 Unidades Tributarias Anuales; y, en virtud de los hechos y fundamentos de derecho que se reproducen en la parte expositiva, solicitó concretamente que en definitiva se disponga que la misma sea dejada totalmente sin efecto, o, en subsidio, que solamente se rebaje la multa impuesta.

**SEGUNDO:** Que la reclamada, SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS, contestó el reclamo interpuesto en su contra y, en virtud de las alegaciones y defensas que se reproducen en la parte expositiva, solicitó concretamente que se rechace en todas



Foja: 1

sus partes el libelo interpuesto, con expresa condena en costas, manteniendo firme la sanción de multa aplicada, de 30 UTA, en virtud de la infracción prevista en el artículo 11° letra a) de la Ley N° 18.902 por deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios, al no dar respuesta oportuna e informada en 623 reclamos, todos registrados en la referida Superintendencia, en el periodo abril-junio de 2020.

**TERCERO:** Que, del contenido de los escritos que componen la etapa de discusión, se advierte que es un hecho pacífico o no controvertido la existencia del procedimiento administrativo sancionatorio que motiva el reclamo judicial interpuesto, como también, la existencia de un retraso en la atención de reclamos de usuarios de la reclamante, en el período comprendido entre los meses de abril y junio del año 2020, y las medidas de mitigación adoptadas por ésta, en relación con dicho retraso.

**CUARTO:** Que la controversia de hecho ventilada en estos autos radica en determinar la efectividad de haber incurrido la demandante, en la infracción sancionada por la autoridad administrativa, consistente en deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios, en el sentido de no haber dado respuesta oportuna e informada, a seiscientos veintitrés (623) reclamos presentados en la Superintendencia demandada en el periodo abril-junio de 2020, a través del Sistema de Atención Ciudadana (SAC); en la afirmativa, hechos que la configuran, fechas, circunstancias y antecedentes; la existencia del caso fortuito o fuerza mayor alegado por el actor; en caso afirmativo, naturaleza, hechos y circunstancias que lo configuran, y antecedentes; los hechos o circunstancias que tornarían desproporcionada la multa aplicada a la actora, por la autoridad sanitaria; y, en su caso, fundamentos para su rebaja.



**QUINTO:** Que la reclamante aportó al juicio la PRUEBA DOCUMENTAL acompañada en folios 11, 12, 14 y 15, no objetada por su contraparte, y que consiste en:

1. Ordinario N°1096 del 29/05/2020, del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Maipú.
2. Ordinario N°1095 del 29/05/2020, del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Maipú.
3. Ordinario N°1152 del 08/06/2020, del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Maipú.
4. Ordinario N°1152 del 09/06/2020, del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Maipú.
5. Ordinario N°1244 del 19/06/2020, del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Maipú.
6. Ordinario N°1245 del 19/06/2020, del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Maipú.
7. Ordinario N°1372 del 01/07/2020, del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Maipú.
8. Copia de Resolución (Exenta) de la Superintendencia reclamada, N°2207 de fecha 17/12/2020, Expediente N°4691/2020, que dio inicio al procedimiento de sanción en contra de SMAPA.
9. Copia descargos presentadas a la SISS por parte de SMAPA con fecha 20/01/2021.
10. Copia de Resolución (Exenta) Superintendencia N°2510 de fecha 04/11/2021, Expediente N°4691/2020, que resolvió aplicar a SMAPA una multa de 30 UTA.



11. Copia Recurso de Reposición, ingresado en noviembre de 2021, a la SISS, en contra de la resolución Exenta Superintendencia N°2510 del 04/11/2021.
12. Copia de Resolución (Exenta) de la Superintendencia reclamada, N°3096 de fecha 17/12//2021, Expediente N°4691/2020, que resolvió rechazar parcialmente el recurso de reposición, presentado por SMAPA, y rebajó la multa de 40 a 30 UTA.

**SEXTO:** Que la reclamada aportó al juicio la PRUEBA DOCUMENTAL acompañada en folio 30, no objetada por su contraparte, y que consiste en:

1. Resolución SISS N° 2207 de fecha 17 de diciembre de 2020, que dio inicio a un procedimiento administrativo de sanción contra la Ilustre Municipalidad de Maipú S.A (Smapa) por la infracciones contenidas en el literal a) del artículo 11 de la ley 18.902, por haber incurrido en deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios, al no dar respuesta oportuna e informada, a 623 reclamos, presentados en esta Superintendencia, en el periodo abril-junio del 2020, a través del Sistema de Atención Ciudadana (SAC).
2. Listado detallados de reclamos, para el segundo trimestre del año 2020, recibidos por la Superintendencia a través del Sistema de Atención Clientes (SAC).
3. Oficio Ord. SISS N° 1331 de fecha 22 de abril de 2020, que requirió a la concesionaria Smapa, para entregar respuesta a cada uno de los reclamos, cuya lista se adjunta, todos los cuales se encontraban fuera de plazo.



Foja: 1

4. Carta Respuesta Smapa S.A de fecha 22 de junio 2020, respuesta final al Oficio Ord. SISS N° 1331 de fecha 22 de abril de 2020, informando estado de los reclamos.
5. Oficio Ord. SISS N° 1357 de fecha 27 de abril de 2020, que requirió a la concesionaria Smapa, entregar respuesta con suma urgencia, a cada uno de los reclamos, cuya lista se adjunta, todos los cuales se encontraban fuera de plazo.
6. Carta Respuesta Smapa de fecha 22 de junio 2020, respuesta al Oficio Ord. SISS N° 1357 de fecha 27 de abril de 2020, informando estado de los reclamos.
7. Oficio Ord. SISS N° 1468 de fecha 6 de mayo de 2020, que requirió a la concesionaria Smapa, entregar respuesta con suma urgencia, a cada uno de los reclamos, cuya lista se adjunta, todos los cuales se encontraban fuera de plazo.
8. Carta Respuesta Smapa de fecha 29 de mayo 2020, al Oficio Ord. SISS N° 1468 de fecha 6 de mayo de 2020, informando estado de los reclamos.
9. Oficio Ord. SISS N° 1504 de fecha 11 de mayo de 2020, que requirió a la concesionaria Smapa, entregar respuesta con suma urgencia, a cada uno de los reclamos cuya lista adjunta.
10. Carta Respuesta Smapa de fecha 29 de mayo 2020, al Oficio Ord. SISS N° 1504 de fecha 11 de mayo de 2020, informando estado de los reclamos.
11. Oficio Ord. SISS N° 1576 de fecha 18 de mayo de 2020, que requirió a la concesionaria Smapa, entregar respuesta con suma urgencia, a cada uno de los reclamos cuya lista adjunta.





12. Carta Respuesta Smapa de fecha 29 de mayo 2020, al Oficio Ord. SISS N° 1576 de fecha 18 de mayo de 2020, informando estado de los reclamos.
13. Oficio Ord. SISS N° 1679 de fecha 27 de mayo de 2020, que requirió a la concesionaria Smapa, entregar respuesta con suma urgencia, a cada uno de los reclamos cuya lista adjunta.
14. Carta Respuesta Smapa de fecha 9 de junio 2020, al Oficio Ord. SISS N° 1679 de fecha 27 de mayo de 2020, informando estado de los reclamos.
15. Oficio Ord. SISS N° 1687 de fecha 1 de junio de 2020, que requirió a la concesionaria Smapa entregar respuesta con suma urgencia, a cada uno de los reclamos cuya lista adjunta.
16. Carta Respuesta Smapa de fecha 9 de junio 2020, al Oficio Ord. SISS N° 1687 de fecha 1 de junio de 2020, informando estado de los reclamos.
17. Oficio Ord. SISS N° 1847 de fecha 10 de junio de 2020, que requirió a la concesionaria Smapa entregar respuesta con suma urgencia, a cada uno de los reclamos cuya lista adjunta.
18. Oficio Ord. SISS N° 1905 de fecha 17 de junio de 2020, que requirió a la concesionaria Smapa, entregar respuesta con suma urgencia, a cada uno de los reclamos cuya lista adjunta.
19. Oficio Ord. SISS N° 1961 de fecha 24 de junio de 2020, que requirió a la concesionaria Smapa, entregar respuesta con suma urgencia, a cada uno de los reclamos cuya lista adjunta.



20. Carta Respuesta Smapa de fecha 1 de julio 2020, respuesta al Oficio Ord. SISS N° 1961 de fecha 24 de junio de 2020, informando estado de los reclamos.
21. Oficio Ord. SISS N° 957 de fecha 18 de marzo de 2020, que requirió a la concesionaria Smapa, entregar respuesta con suma urgencia, a cada uno de los reclamos cuya lista adjunta.
22. Carta Respuesta Smapa de fecha 22 de junio 2020, respuesta al Oficio Ord. SISS N° 957 de fecha 18 de marzo de 2020, informando estado de los reclamos.
23. Resolución SISS N° 53 de fecha 14 de enero de 2021, mediante la cual se le otorgó a Smapa, una ampliación de plazo de 7 días para la presentación de sus descargos.
24. Carta descargos de la Smapa. de fecha 20 de enero de 2021, mediante la cual, solicita dejar sin efecto el procedimiento de sanción.
25. Resolución SISS N° 2510, de fecha 4 de noviembre de 2021, mediante la cual se aplicó a Smapa una sanción de multa ascendente a 40 UTA, por incurrir en la infracción prevista en artículo 11 letra a) de la ley 18.902, por deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios, al no dar respuesta oportuna e informada, 623 reclamos, todos registrados en esta Superintendencia, en el periodo abril-junio de 2020, a través del Sistema de Atención Ciudadana (SAC).
26. Recurso de Reposición, Empresa de Servicios Sanitarios Smapa de fecha 15 de noviembre del año 2021, mediante el cual, solicita se dejen sin efecto las multas cursadas, o bien se rebaje el monto de las mismas.



27. Resolución SISS N° 3096, de fecha 17 de diciembre de 2021, que vino en acoger parcialmente, el recurso de reposición interpuesto por Smapa en contra de la resolución de aplicación de multa, SISS N° 2510 de fecha 4 de noviembre de 2021, únicamente en cuanto rebaja la cuantía de la multa aplicada a 30 UTA.

**SÉPTIMO:** Que, del análisis del contenido de los medios de convicción incorporados legalmente, ya reseñados en los motivos quinto y sexto, y valorados en conformidad con lo prescrito en los artículos 1700, 1702 y 1706 del Código Civil, y los artículos 342 y 346 del Código de Procedimiento Civil, en relación, además, con el hecho pacífico asentado en el motivo tercero, y asimismo con lo dispuesto en el inciso final del artículo 1712 del Código Civil -por remisión del artículo 426 del Código de Procedimiento Civil-, este Tribunal ha llegado al convencimiento de que, efectivamente, la reclamante no dio respuesta oportuna e informada a 623 reclamos presentados en contra de ella, ante la Superintendencia reclamada, a través del Sistema de Atención Ciudadana (SAC), durante el periodo comprendido entre los meses de abril y junio del año 2020, lo que motivó un procedimiento administrativo sancionatorio instruido por el organismo reclamado, iniciado mediante resolución N° 2207 de fecha 17 de diciembre de 2020, y, tras los descargos de la reclamante -sumariada-, ponderados por la autoridad reclamada, ésta dictó la resolución N° 2510, de fecha 4 de noviembre de 2021, mediante la cual se aplicó a la reclamante una sanción de multa ascendente a 40 Unidades Tributarias Anuales, por incurrir en la infracción prevista en artículo 11 letra a) de la ley 18.902, por deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios, al no dar respuesta oportuna e informada, 623 reclamos, todos registrados en la Superintendencia reclamada, en el periodo comprendido entre los meses de abril y junio del año 2020, a través del Sistema de Atención Ciudadana (SAC). Dicha multa fue posteriormente rebajada en virtud de la resolución N° 3096 del



Foja: 1

organismo reclamado, de fecha 17 de diciembre de 2021, que acogió parcialmente la reposición administrativa interpuesta por la reclamante -sumariada- en contra de la multa aplicada, rebajándola, en definitiva, a la cuantía de 30 Unidades Tributarias Anuales.

**OCTAVO:** Que, abordando el fondo del reclamo interpuesto, el artículo 1° de la Ley N° 18.902, crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios como un servicio funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Obras Públicas.

A su turno, el artículo 2° de la referida Ley, dispone que corresponderá a la Superintendencia de Servicios Sanitarios la fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios, del cumplimiento de las normas relativas a servicios sanitarios y el control de los residuos líquidos industriales que se encuentren vinculados a las prestaciones o servicios de las empresas sanitarias, pudiendo al efecto, de oficio o a petición de cualquier interesado, inspeccionar las obras de infraestructura sanitaria que se efectúen por las prestadoras, tomando conocimiento de los estudios que le sirven de base.

Por su parte, el artículo 11 de la misma Ley establece que los prestadores de servicios sanitarios que incurrieren en alguna infracción a las leyes, reglamentos y demás normas relacionadas con los servicios sanitarios, o en incumplimiento de las instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte la Superintendencia, podrán ser objeto de la aplicación por ésta, sin perjuicio de las establecidas específicamente en esta ley o en otros cuerpos legales o reglamentarios, de algunas de las siguientes multas a beneficio fiscal, en los casos que indica. A continuación, su literal “a)”, dispone expresamente: “De una a cincuenta unidades tributarias anuales, tratándose de infracciones que importen deficiencias en la calidad, continuidad u obligatoriedad de los servicios, cobros indebidos, trato



Foja: 1

económico discriminatorio a los usuarios, deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios, daño a las redes u obras generales de los servicios, o incumplimiento de la obligación de entregar información requerida por la Superintendencia en conformidad a la ley”.

Por otro lado, el artículo 13 del mismo texto legal consagra que el afectado podrá reclamar de la aplicación de la sanción o de su monto, ante el juez de letras en lo civil que corresponda, dentro del plazo de diez días contado desde la fecha de su notificación. Agrega que la notificación de la reclamación interpuesta suspenderá la aplicación de la sanción, sin perjuicio de que, en el caso de las multas, los reajustes e intereses a que se refiere el artículo 16 se devenguen desde el undécimo día de notificada la resolución del Superintendente que aplicó la sanción. Establece, asimismo, que la reclamación se someterá a las normas del procedimiento sumario. Indica enseguida que las sentencias de primera o de segunda instancia que no den lugar a la reclamación, condenarán necesariamente en costas al reclamante. Finalmente, dispone que el pago de las multas más los reajustes e intereses a que se refiere el artículo 16, deberá efectuarse dentro del quinto día de ejecutoriado el fallo.

**NOVENO:** Que, por otro lado, atendida la naturaleza contenciosa-administrativa de la materia sobre la cual versan estos autos, se debe tener presente que las facultades de este Tribunal solo se limitan a determinar la legalidad del acto administrativo impugnado, careciendo de potestades discrecionales de ponderación de la multa, las cuales son de exclusiva competencia de la Administración (Excma. Corte Suprema, Tercera Sala, sentencia de 14 de mayo de 2019, Rol 12.641-2018), pudiendo solamente, en este sentido, examinar si el quantum impuesto se condice con el texto legal que lo regula. Lo anterior guarda relación con el tenor del artículo 13 de la Ley N°18.902, toda vez que, lógicamente, la reclamación de la sanción o de su monto, a la que dicha norma se refiere, ha de fundarse



Foja: 1

necesariamente en que éstos emanan de un procedimiento administrativo instruido con infracción a la Ley. A mayor abundamiento, del contenido del libelo de reclamación, se advierte que la reclamante cuestiona el mérito o el fondo del procedimiento administrativo sancionatorio, más allá de su legalidad, en circunstancias que este Tribunal carece de las facultades discrecionales propias de los órganos de la Administración del Estado.

**DÉCIMO:** Que, en virtud de lo señalado precedentemente, se debe tener presente que el artículo 6º de la Constitución Política de la República dispone: “Los órganos del Estado deben someter su acción a la Constitución y a las normas dictadas conforme a ella, y garantizar el orden institucional de la República. Los preceptos de esta Constitución obligan tanto a los titulares o integrantes de dichos órganos como a toda persona, institución o grupo. La infracción de esta norma generará las responsabilidades y sanciones que determine la ley”.

A su turno, se debe tener presente que el artículo 7 de nuestra Constitución Política establece: “Los órganos del Estado actúan válidamente previa investidura regular de sus integrantes, dentro de su competencia y en la forma que prescriba la ley. Ninguna magistratura, ninguna persona ni grupo de personas pueden atribuirse, ni aun a pretexto de circunstancias extraordinarias, otra autoridad o derechos que los que expresamente se les hayan conferido en virtud de la Constitución o las leyes. Todo acto en contravención a este artículo es nulo y originará las responsabilidades y sanciones que la ley señale”.

**UNDÉCIMO:** Que, por otro lado, el artículo 120 del reglamento sobre concesiones sanitarias de agua potable y aguas servidas (Decreto Supremo N°1199, de 2004, del Ministerio de Obras Públicas), dispone lo siguiente: “El prestador establecerá un procedimiento especial para la atención de los diferentes reclamos, solicitudes y consultas que presenten los usuarios. Dichos procedimientos



Foja: 1

constarán por escrito y serán informados a los usuarios mediante anuncios, ubicados en lugares destacados de las oficinas del concesionario. El prestador deberá responder por escrito todos los reclamos, consulta o solicitudes que los usuarios o clientes formulen por escrito, relacionados con la operación del servicio, dentro del plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la fecha de su recepción. La respuesta escrita dada por el prestador deberá señalar expresamente, en su caso, la facultad del usuario de solicitar la actuación de la Superintendencia en la materia relacionada con su reclamo, consulta o solicitud”.

**DUODÉCIMO:** Que, de las pruebas rendidas, no se advierten elementos de convicción suficientes que permitan determinar que la Superintendencia reclamada hubiese incurrido, al dictar el acto administrativo impugnado, en una infracción a lo dispuesto en los artículos 6 y 7 de la Constitución Política, como tampoco en una infracción a lo prescrito en el artículo 2 de la Ley N°18.902, por lo cual esta sentenciadora estima que el acto sancionatorio fue dictado en forma legal por la autoridad competente, razonamiento este último que ha de relacionarse con lo señalado en el motivo noveno.

**DECIMOTERCERO:** Que, sin perjuicio de lo establecido en el motivo anterior, y en relación con el caso fortuito o fuerza mayor alegado por la reclamante, y constituido por el evento de la pandemia de covid-19, este tribunal advierte, de las pruebas rendidas, que efectivamente la autoridad reclamada consideró dicha circunstancia al momento de rebajar la multa impuesta a la reclamante.

**DECIMOCUARTO:** Que, en cuanto a la alegación de la reclamante referida a una eventual falta de proporcionalidad de la multa impuesta, se advierte que dicho principio fue efectivamente observado por la autoridad reclamada al momento de rebajar la multa aplicada a la reclamante, conforme a lo indicado en el motivo precedente.



Foja: 1

**DECIMOQUINTO:** Que, en cuanto a la solicitud de la reclamante relativa a una reducción de la multa interpuesta, corresponderá desestimarla, toda vez que, según se colige de lo establecido en el motivo noveno, este tribunal carece de potestades discrecionales de ponderación del quantum de la multa, encontrándose facultado solamente, en este sentido, para examinar si la cuantía impuesta se condice con el marco legal que lo regula, contenido, en este caso, en el artículo 11, literal “a”, de la Ley N°18.902, lo cual efectivamente ocurre en la especie, dado que la multa impuesta se ubica dentro del rango que el legislador autoriza.

Por estos motivos, y visto lo dispuesto en los artículos 6 y 7 de la Constitución Política de la República; en la Ley N°18.902; y en los artículos 160, 170 y 680 y siguientes, todos del Código de Procedimiento Civil; **se resuelve:**

A) Que se **desestima** el reclamo judicial entablado en autos, en virtud de lo dispuesto en los motivos octavo al decimoquinto.

B) Que **no se condena en costas a la reclamante**, por estimar que tuvo motivo plausible para litigar, según se advierte de lo señalado en el motivo decimotercero, en relación con el evento de la pandemia de covid-19.

Regístrese, notifíquese por cédula, y archívese en su oportunidad.

**ROL C-122-2022.**

**Dictada por doña Susana Rodríguez Muñoz, Jueza.**

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, diez de Febrero de dos mil veinticuatro**



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

Código: MWZLXLXPNS



