San Miguel, dieciséis de mayo de dos mil veintitrés.

Vistos:

En estos antecedentes ingreso Corte 578-2023, comparece don Fernando Alberto Maureira Maureira, constructor, domiciliado en la comuna de Peñaflor, ciudad de Santiago, quien deduce acción de Protección en contra de Aguas Andinas S.A, por el acto arbitrario e ilegal en que ha incurrido el recurrido al proceder a cortar el suministro de agua potable del inmueble en el que vive y realiza actividades económicas con y sin fines de lucro, vulnerando con ello el derecho de propiedad, integridad física y psíquica, derecho a la vida y el debido proceso.

Explica que hace aproximadamente 10 años atrás fue a las oficinas de Aguas Andinas ubicadas en Talagante para solicitar una revisión a la llave de paso que se encuentra inmediatamente después del medidor, además, solicitó una inspección a éste, dado que tenía consumos muy elevados considerando que la propiedad estaba desocupada , la respuesta fue que el único camino era hacer convenios y pagar la deuda en cuotas mensuales más el consumo mensual , y que debía pagar sobre consumo y los intereses que la empresa aplicaría , al no tener otra alternativa tuvo que hacer el convenio y asumir la deuda por la filtración que había en la llave de paso ubicada después del medidor. Alega que está situación se ha mantenido por años y Aguas Andinas nunca hizo presencia en el lugar y tampoco dio instrucciones para cambiar o reparar la filtración existente en la llave de paso hasta el día de hoy.

Afirma que se le obligó a realizar convenios permanentes debiendo asumir deudas y sobreconsumos que eran responsabilidad exclusiva de Aguas Andinas.

Agrega que cuando comenzó la pandemia las cuentas estaban al día y de un momento a otro los consumos se elevaron a cifras extremadamente exageradas teniendo en cuenta que eran tres personas las que vivían en las dependencias; Paola Martínez, su esposa, Nicolás Maureira su hijo y yo Fernando Maureira y el consumo en un lapso de 5 meses llegó a la cifra de 2.900.000 pesos.

Indica que denunció esta situación a la Superintendencia Sanitaria y notificaron a Aguas Andinas sobre la situación, un día le llamó un

LCRXXFMRHLH

supervisor de Aguas Andinas llamado Esteban para pedirle que le enviará una fotografía de la lectura del medidor y un vídeo los que fueron enviados por su parte, sin hacer visita alguna el funcionario de Aguas Andinas me indicó a través de un mensaje que había una filtración y la responsabilidad era de él.

Posterior a ello, comenzó la presión de Aguas Andinas a través de llamados telefónicos que debía pagar la deuda o le cortarían el agua; Aguas Andinas le respondió a la Superintendencia de Servicios Sanitarios indicando que el problema era del recurrente y no de la compañía, la superintendencia le respondió lo mismo que indicó Aguas Andinas , por lo que volvió a concurrir a la Superintendencia Sanitaria a ratificar la denuncia aportando antecedentes como los mensajes del supervisor de Aguas Andinas , fotografías que, reflejan la filtración existente en la llave de paso, como puede verse en la imagen que adjunta y en el video que se puede observar en https://www.youtube.com/watch?v=3w1J2qMEhLU solicitando que la superintendencia se hiciera presente en el lugar y ratificará de manera presencial que la empresa Aguas Andinas faltaba a la verdad, pero a la fecha no he tenido ni una sola respuesta de la superintendencia sanitaria.

Indica que posterior a la ratificación de la denuncia se presentó un ejecutivo de Aguas Andinas proveniente de las oficinas de Santiago junto a un supervisor de nombre Alejandro Díaz, el ejecutivo le propuso que reconociera la deuda y le daban facilidades de pago, cuando le hice ver qué el problema del consumo era por la filtración de la llave de paso me dijo que la empresa no se haría responsable de la filtración y que si yo no reconocía la deuda me cortarían el agua, como lo hicieron el día 16 de febrero sin aviso previo; siguieron las presiones de la empresa cobrando la deuda que ya sumaba más de 10.000.000 de pesos.

Precisa que en el día de ayer (sic) Aguas Andinas cortó el agua de la propiedad vulnerando totalmente sus derechos y los de todos los que viven en la propiedad, incluidas las menores de edad que actualmente viven en su casa, situación que lo tiene con estrés y ha debido concurrir al médico, ya que los nervios lo tienen totalmente superado.

LCRXXFMRHLH

Sostiene que con fecha 20 de abril del año 2022 concurrió a la Superintendencia Sanitaria para exponer la situación que estaba viviendo, e indicó que los cobros de agua habían subido de manera desproporcionada y solicitó que se investigara cuál era el problema de tan elevado consumo, la funcionaria de la Superintendencia que lo atendió le indicó que debía hacer una denuncia, la cual realice, la entidad fiscalizadora le entrego una hoja con número de folio para que tuviera un respaldo de la gestión realizada y con ello hacer el seguimiento, la Superintendencia sanitaria notifico a Aguas Andinas de su denuncia y le solicito que informará sobre la situación.

Pasaron 5 meses y la Superintendencia jamás le respondió lo que Aguas Andina había indicado, fue un supervisor de Aguas Andinas quien le envió la respuesta y en la cual la entidad fiscalizadora jamás se hizo presente en el lugar para verificar el problema denunciado, a su juicio, el organismo fiscalizador dejaba en libertad de acción a la empresa denunciada para realizar el corte del suministro de agua.

Con la carta de Aguas Andinas se dirigió por segunda vez a la Superintendencia para solicitar su pronunciamiento o resolución, pero en definitiva le entregaron un documento con lo mismo que había respondido Aguas Andinas, solo le cambiaron el encabezado, por lo que en el mes de septiembre volvió a ratificar la denuncia que ya había realizado en el mes de abril, aportando los antecedentes para demostrar que Aguas Andinas faltaba a la verdad y que en el proceso la empresa denunciada era juez, jurado y verdugo por exponerlo de alguna forma.

En la ratificación de la denuncia volvió a solicitar que la Superintendencia se hiciera presente en el lugar para que fiscalizara y comprobara presencialmente los hechos denunciados, eso jamás ocurrió, ya que unos de los funcionarios el cual me firmo la ratificación de la denuncia me indicó que ellos se ajustaban a Derecho. Lo que claramente si analizamos el artículo 95, letra a, del decreto 1199 del MOP del 06 de noviembre de 2005 no lo es.

Estima que la entidad fiscalizadora se hacía parte en la vulneración de sus derechos constitucionales, más aun siendo un funcionario de una entidad estatal, la que está obligada a velar y regular los abusos de las empresas prestadoras de servicios, finalmente Aguas Andinas después de las

LCRXXFMRHLH

presiones para que reconociera la deuda le cortó el agua y por parte de la Superintendencia no ha tenido respuesta ni resolución alguna.

En resumen, sostiene que por seguir los canales oficiales, administrativos y no judiciales para arreglar algo que considera debió solucionar la empresa de Aguas Andinas S.A., por disposición expresa de la Ley, en el artículo 95, letra a), tiene prohibición expresa de intervenir la llave de paso del medidor al ser responsabilidad exclusiva de la sanitaria según el decreto 1199 de Ministerio de Obras Públicas del 09 de noviembre de 2005 y que al parecer nadie está respetando y se le imputa al usuario en plena indefensión, motivo por lo que presenta este recurso ante su Ilustrísima Corte a objeto se restablezca en Derecho su suministro de agua en el inmueble que habita y en el cual desarrolla sus actividades económicas.

Sostiene que se ha incurrido en un acto ilegal y arbitrario por parte de la recurrida al haber procedió, con fecha 16 de febrero del año 2023, al corte del suministro de agua, que los dejó en una situación precaria al no poder tener acceso a un servicio básico y esencial como lo es el agua, rompiendo el *statu quo* de las cosas, cortando el suministro desde la matriz, pues impide situaciones tan básicas en la vida del ser humano como alimentarse, lavar ropa, lavar losa, ir al baño, cocinar, etc. Teniendo que recurrir en una ciudad urbana a adquirir de emergencia un estanque de agua aljibe de 1000 litros, cuyo costó ascendió a los $150.000 pesos, - y debió solicitar en préstamo a sus amigos cercanos y ver el costo e instalación de una bomba de línea que desconoce hasta el momento.

Agrega que este acto es abiertamente contra ley, en virtud de que se está llevando un proceso administrativo ante la Superintendencia de Servicios Sanitarios, toda vez que la deuda, no es responsabilidad suya, por deberse a una filtración proveniente de la llave de paso que es responsabilidad exclusiva de la empresa sanitaria y no de su parte, toda vez que así lo señala el artículo 95, letra a, del decreto 1199 del 06 de noviembre de 2005, el cual no ha tenido posteriores modificaciones y donde se expresa que no puede intervenir esa llave que está asociada al medidor, de lo contrario, estaría obrando contra Derecho.

LCRXXFMRHLH

Señala que esta conducta, no puede ser sino calificada como un acto de autotutela ejecutado por el recurrido debido que no existe norma jurídica que ampare su actuar, ni resolución administrativa definitiva ni resolución judicial existente y en consecuencia debe ser calificado como un acto ilegal y arbitrario, toda vez que se estaría beneficiando de su propia culpa o dolo, generando un perjuicio a su persona y a los que viven o trabajan con él.

Afirma que el acto denunciado vulnera el derecho contemplado en el artículo 19 N°1 de la Constitución, esto es, el derecho a la vida, integridad física y psíquica, respecto de todos los recurrentes al privarlos del acceso al agua, impidiendo cosas tan básicas de la vida, tales como poder bañarse, hidratarse, lavar alimentos, etc., exponiéndolos a múltiples enfermedades por la falta de este elemento tan esencial para la subsistencia. Aumenta la gravedad del acto, que el recurrido tiene conocimiento de que dentro del grupo familiar habitan menores de edad, que son sus nietas.

Alude al fallo de la Excma. Corte Suprema, rol 131140-2020, que desarrolla el concepto de "vida digna", que incluye el derecho de acceso al agua. En la misma dirección, a la Convención Americana sobre Derechos Humanos que establece el derecho a la integridad personal en su artículo 5 N°1, que transcribe.

Agrega que a lo anterior se debe sumar la actual crisis sanitaria por la que pasamos, la cual requiere un mayor consumo de agua para prevenir y contener el contagio del Covid-19, sin embargo, ello no es posible por el actuar arbitrario e ilegal del recurrido.

Sostiene que el proceder de la Concesionaria importa, sin duda alguna, una violación a la garantía constitucional contemplada en el artículo 19 N°24, esto es, el derecho a propiedad, al impedir el acceso al agua, imposibilitar el desarrollo de actividades propias de la vida personal y profesional; actividades para sostener la economía y los servicios que de ella nacen en el inmueble privándolo de la posibilidad tanto de usar el inmueble, como obtener los frutos de ellos y a su vez, preservarlo y conservarlo.

Agrega que el derecho a la salud, también se ve notoriamente afectado al no poder ir normalmente al baño, lavarse, cocinar con higiene, entre otros; así como el Derecho de vivir en un ambiente sano, en directa

LCRXXFMRHLH

relación con el derecho a la vida, integridad física y psíquica por la vulneración del derecho de propiedad.

Adiciona que la auto tutela ejercida por parte de Aguas Andinas S.A. vulnera, además, los derechos constitucionales de su persona en cuanto al debido proceso consagrado en el artículo 19 N°3 de la Constitución Política, pues es evidente que corresponderá al legislador establecer siempre las garantías de un procedimiento y una investigación racionales y justos, para lo que a los efectos de lo dispuesto por el legislador, se ha recurrido a instancias administrativas para resolver el problema de la disputa de la deuda como es la Superintendencia de Servicios Sanitarios, quien aún no se pronuncia al respecto y aun así la recurrida interrumpe el suministro, sin esperar tal resolución que, no le ha sido notificada.

Insiste en que la disputa es debido a una flagrante situación de falta de servicio e imputación de una deuda que no es su responsabilidad, atento lo dispone el artículo 95 letra a) del Decreto 1199 que reproduce.

Reitera que la filtración se origina en la llave de paso señalada por la norma citada, la que no puede intervenir, por cuanto, de hacerlo, sería él, quien estaría cometiendo un acto ilegal y arbitrario de auto tutela; siendo castigado solo por querer seguir con el debido proceso y siendo vulnerado en un acto que, como ciudadano de buena fe, he privilegiado para seguir lo que dicta la Ley. En ese sentido, Aguas Andinas S.A. vulnera el principio del debido proceso y por ende el articulo 19 numero 3 de la Constitución Política.

Concluye solicitando, se acoja el recurso y se adopten de inmediato las providencias necesarias para permitir el pronto restablecimiento del derecho conculcado, ordenando especialmente la reconexión del suministro de agua potable y se declare:

1. La arbitrariedad e ilegalidad de los actos descritos, pues vulneran las garantías constitucionales mencionadas.

2. La reconexión del suministro de agua potable con el inmueble individualizado en calle Benjamín Labbé 238, comuna de Peñaflor.

3. Que Aguas Andinas S.A. se abstenga de interrumpir el suministro de agua potable y se oficie a la Superintendencia de Servicios Sanitarios, a fin que ordene a Aguas Andinas dar fin a la filtración proveniente de la

LCRXXFMRHLH

llave de paso y le conmine a cumplir con su obligación establecida por la ley en el Decreto 1199 del 06 de noviembre de 2005 del MOP.

4. Que, se oficie a la Superintendencia de Servicios Sanitarios, a fin de que determine el monto de los valores cobrados en exceso por Aguas Andinas S.A y la forma en que se procederá a establecer el monto de la deuda de forma racional y justa considerando que la filtración que la genera nace de un incumplimiento de la empresa sanitaria.

5. Que, se condene expresamente en costas a la recurrida.

Informando Aguas Andina, solicita el rechazo, con costas, desde que el recurso se basa en una serie de hechos y acusaciones falsas, tergiversaciones y, por sobre todo, un relato parcial y conveniente de los hechos, pues omite señalar el origen de la deuda que mantiene con la compañía.

Expresa que el mayor fundamento de la recurrente es intentar relacionar una supuesta filtración en una llave de paso con el origen de su millonaria deuda cosa que, como demostrará, no es ni técnica ni lógicamente posible.

Indica que la recurrente, parte sosteniendo que "*Esta situación se ha mantenido por años y Aguas Andinas nunca hizo presencia en el lugar y tampoco dio instrucciones para cambiar o reparar la filtración existente en la llave de paso hasta el día de hoy*", lo que es falso, pues, el día jueves 10 de noviembre de 2022 concurrieron a su domicilio los Sres. Ignacio Valdevenito Faúndez y Manuel Alejandro Díaz, jefe de gestión de la medición e inspector comercial de Aguas Andinas, respectivamente, y sostuvieron una reunión personalmente con él y en donde intentaron lograr un acercamiento en miras a resolver el problema que el recurrente tiene con esta compañía, ello consta de la copia del correo electrónico que se envió el mismo día10 de noviembre de 2022 al recurrente para dejar constancia de la reunión sostenida de forma personal y presencial en su domicilio, y de los hechos que se pudo constatar en dicha oportunidad, en el correo se especifica "*De acuerdo con nuestra reunión sostenida durante la visita que realice hoy, jueves 10 de noviembre, en compañía del inspector señor Manuel Alejandro Díaz a su propiedad ubicada en calle Benjamín, Labbé*

LCRXXFMRHLH

238 de la comuna de Peñaflor, identificada con el número de cuenta. 40966-3-0 en nuestro catastro comercial, le comento que:

- *Medidor de diámetro 29 mm serie. 3817 lectura de inspección. 21492, Medidor, registra consumo permanente y presenta una filtración menor en la llave de paso interior que le ofrecí reparar hoy mismo, sin embargo, usted no lo permite por recomendación de su abogado, según me manifestó.*

- *La propiedad presenta a la fecha una deuda de 36. Ciclos impagos que asciende a la suma de $ 10.533.250 y el servicio fue suspendido por deuda por nosotros el 18/08/2022. Encontrándose actualmente auto repuesto, cabe señalar que los únicos autorizados a manipular la llave de paso es personal de la empresa sanitaria.*

- *En la visita se pudo percibir un zumbido en dos putos de la propiedad que podrían ser señal de una posible pérdida invisible de la red interior, por lo que le adjunto registro especial de contratistas para la prestación del servicio de detección y reparación de fugas intra domiciliarias de agua potable y reparaciones de alcantarillado.*

Cabe destacar que las condiciones del servicio. Valor, resultado, etcétera. Debe solicitarlas directamente a esta empresa. El grupo aguas no tiene responsabilidad alguna, directa o indirecta, en la contratación de los servicios que el cliente pueda efectuar con alguna de estas. Sólo se menciona este registro con el fin de facilitar su búsqueda y que es equivalente a obtenerlo desde alguna guía comercial."

Hace presente que la reunión que fue coordinada con el propio recurrente, según mensaje de whatsapp que adjunta, por lo que sorprende que acuse a esta compañía diciendo que "*nunca hizo presencia en el lugar y tampoco dio instrucciones para cambiar o reparar la filtración existente en la llave de paso hasta el día de hoy*", no obstante que con posterioridad reconoce expresamente la visita de funcionarios de Aguas Andina a su propiedad.

En cuanto a la afirmación en orden a que cuando comenzó la pandemia las cuentas estaban al día y de un momento a otro los consumos se elevaron a cifras extremadamente exageradas teniendo en cuenta que eran tres personas las que vivían en las dependencias; y el consumo en un

LCRXXFMRHLH

lapso de 5 meses llegó a la cifra de 2.900.000 pesos (…)" señala, en primer lugar, teniendo en consideración que el primer caso de Covid 19 en Chile se dio a conocer el 3 de marzo de 2020, a esa fecha el recurrente de autos "no estaba al día" en su cuenta, ya que el último pago que realizó de su cuenta de agua potable fue el día 29 de enero de 2020, hasta la fecha.

En otras palabras, su facturación del mes de febrero de 2020 ya estaba vencida y, como decíamos, dicho pago nunca se realizó, ello se acredita con la copia del historial de consumos, facturaciones y pagos del cliente durante los últimos 48 meses. Agrega que es cosa de revisar el documento recién citado, y que se acompaña en el primer otrosí de su presentación, especialmente en su cuarta columna, y que muestra los metros cúbicos de consumo y que pudieron ser leídos desde el Medidor de Agua Potable del domicilio, para verificar que no existió el alza de consumos exagerada a que alude el recurrente, si se considera que se pasó desde 104 metros cúbicos en diciembre de 2019, a 116 en enero de 2020, luego sufrir una caída a 90 m3 en febrero, una nueva caída a 60 m3 en marzo, luego a 142 m3 en abril, una nueva caída a 93 m3 en mayo y se mantuvo en 93 m3 en junio de 2020? Luego, para agravar esta supuesta elevación extremadamente exagerada en los consumos, tenemos que durante el peak de la pandemia no hubo lecturas efectivas del medidor, lo que provocó que durante todo el segundo semestre del año 2020 la facturación mensual del servicio sanitaria se "elevara" a la cifra de $683 (seiscientos ochenta y tres pesos) mensuales, por lo que aquella parte del relato que hace el recurrente, una vez más, es derechamente falsa.

Alega que también resulta falso el que "el consumo en un lapso de 5 meses llegó a la cifra de $2.900.000" para ello basta revisar el Historial de Consumos para corroborar la falsedad de su acusación, pues al iniciar el año 2020 el concepto de "total cuenta" de este inmueble (es decir, la deuda total de un inmueble por el servicio sanitario) era de $160.630.- y al finalizar aquel mismo año la deuda total era de $649.840.-

¿En qué momento la deuda llega a los $2.900.000 "en un lapso de 5 meses" como acusa el recurrente? Indica que dicha afirmación no resiste análisis.

LCRXXFMRHLH

Alega que el verdadero origen de la elevada deuda de agua potable y alcantarillado no corresponde a una filtración que supuestamente aquejaría a la llave de paso del medidor de agua potable.

Indica que lo que no dice el recurrente es que en variadas oportunidades ha reconocido su deuda y cada vez que ha recurrido a Aguas Andinas para reconocer su deuda y solicitar la firma de un Convenio de Pago, su parte se la ha concedido, y el origen de la actual deuda radica en el incumplimiento del mismo recurrente respecto al último Convenio pactado, en noviembre de 2019. No siendo, en todo caso el único convenio celebrado por el actor que éste celebrado, en los últimos 10 años ha firmado voluntariamente a lo menos 6 Convenios de Pago con Aguas Andinas, por lo que resulta inverosímil que afirme que ha sido compelido a su firma, ya que, en 6 oportunidades distintas el recurrente de autos se ha contactado con el área comercial de Aguas Andinas con el objeto de regularizar sus deudas acumuladas por el no pago de agua potable y alcantarillado, y en las 6 oportunidades esta parte ha accedido a celebrar dicho Convenio de Pago, forma en la cual se permite al cliente ponerse al día en sus deudas y evitar así el riesgo de corte del servicio.

Da cuenta de las fechas y los montos de cada convenio celebrado y que acompaña al informe e indica que de ellos se puede apreciar que si bien desde fines de 2013 y durante todo el año 2014 el recurrente fue un muy buen pagador ya que no se atrasó en el pago de ninguna boleta de servicios. Los problemas empezaron cuando abril y mayo de 2015 cuando no pagó las cuentas de esos respectivos meses. Eso lo llevó a celebrar el Convenio de pago N°1 que ya ha citado.

Durante los meses posteriores al Convenio de junio de 2015 pagó regularmente hasta septiembre de 2015, para luego nuevamente dejar de pagar su cuenta de los meses de octubre y noviembre de 2015. Aquello lo llevó a celebrar el Convenio N°2, en diciembre de 2015.

Luego, pagó solo enero de 2016, para volver a incumplir en el mes de febrero de 2016, lo que lo llevó a celebrar el Convenio N°3 en marzo de 2016.

Luego durante todo el año 2016 y 2017 presentó una conducta muy irregular de pagos, dejando acumularse deuda y pagando varias veces con

LCRXXFMRHLH

varios meses de atraso y desfase. Luego del Convenio de marzo de 2016 el recurrente NO hizo pago alguno en los meses de agosto de 2016, febrero y marzo de 2017, junio de 2017, agosto de 2017, octubre de 2017, diciembre de 2017 y enero de 2018. En esas circunstancias llega a celebrar el Convenio N°4 ya citado, de febrero de 2018.

Posterior a este Convenio de febrero de 2018 el recurrente, una vez más, deja de hacer pagos en los meses de abril, junio, julio, agosto y septiembre de ese año 2018, circunstancia que lo lleva a solicitar un nuevo Convenio, en noviembre del mismo año.

Expresa que no pasó ni un mes y el recurrente volvió a incumplir, no pagando en el mes de diciembre de 2018, hizo un pago en enero de 2019, pero luego nuevamente no hizo pago alguno en los meses de febrero, abril, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2019, circunstancia que lo llevó a celebrar el sexto y último Convenio, en noviembre de 2019.

Sostiene que, que una vez una persona se vea compelida por un estado de necesidad o por una supuesta amenaza de un ejecutivo de una compañía y debido a eso se vea forzada u obligada de alguna manera a celebrar un Convenio de Pago "injusto" puede ser hasta cierto punto y en abstracto creíble, ¿Pero seis veces en seis oportunidades distintas en un lapso de 4 a 5 años? A la luz de las máximas de la experiencia y los principios de la lógica, la acusación del recurrente no tiene fundamento alguno y es derechamente inverosímil.

En ninguna de estas seis oportunidades el recurrente hizo alegación alguna respecto a una supuesta filtración desde la llave de paso del medidor de agua potable.

¿Es lógico o esperable pensar que un hombre adulto como el recurrente hubiera firmado en seis oportunidades distintas en un lapso de 5 años Convenios de Pago a sabiendas de que la deuda que lo obligaba a acudir a dichos acuerdos era originada por una supuesta filtración que no era de su responsabilidad? Por supuesto que no.

Afirma que su parte ha entregado antecedentes suficientes para explicar la conducta del recurrente, el cual pedía celebrar convenios de pago pero NO debido a una amenaza de su parte o porque la deuda se

LCRXXFMRHLH

originaba a raíz de una filtración, sino que todo se debía a su irregular conducta de pago de las boletas por servicio.

Hacer presente que los primeros 5 convenios celebrados fueron, al final de cuentas, cumplidos por el recurrente. Es decir, a pesar de ciertos atrasos en algunos meses específicos en el pago de las cuotas pactadas, a la llegada del último Convenio en noviembre de 2019 no existía deuda pendiente para con esta compañía. Es por este motivo que esta compañía estuvo dispuesta, una vez más, en acceder a un nuevo y sexto Convenio de Pago en noviembre de 2019.

De la simple lectura de este último Convenio se puede apreciar que lo pactado era que el recurrente pagaría una cuota inicial de $163.000 y 3 cuotas de $54.023 (con una tasa de interés del 0%). Y cada una de estas cuotas se agregaría o sumaría a la facturación del mes respectiva asociada a consumo.

En ese contexto, y como consta en el Historial de Consumo y pagos, el recurrente efectivamente pagó la cuota inicial de $163.000 el mismo día de la suscripción del Convenio (29 de noviembre). Luego, el 9 de diciembre de 2019 se le facturó por consumo un total de 51 m3 de agua potable, equivalentes a $43.802, cifra a la cual, como ya dijimos debía sumarse la cuota pactada de $54.023 del Convenio, lo que daba un total a pagar de $97.825, todo lo cual tenía fecha de vencimiento para el día 2 de enero de 2020.

El recurrente pagó lo adeudado el día 2 de enero de 2020.

Misma historia favorable se repitió el mes siguiente, cuando el recurrente pagó el total adeudado el día 29 de enero de 2020, por la suma total de $160.630.-

Hasta ahí todo bien. Pero en el mes de febrero y marzo de 2020 se pudo apreciar que se repetía la historia, un patrón de conducta en el que el recurrente ya había incurrido en 5 ocasiones anteriormente y cada vez que celebraba un convenio, esto es, fallaba en pagar en uno o varios meses consecutivos.

De más está decir que aquel pago de enero de 2020 es en definitiva el último pago que Aguas Andinas recibió del recurrente de autos, hasta la fecha.

LCRXXFMRHLH

Al llegar el 2 de marzo de 2020 el recurrente NO pagó la boleta del mes de febrero, por un total de $182.660.-

¿Y cuál es la principal consecuencia de incumplir en el pago de una de las cuotas de un Convenio de Pago? Basta leer la cláusula 4 del documento:

"*4. La Empresa se compromete a mantener el suministro de agua potable a la propiedad antes individualizada, siempre y cuando el cliente cumpla las obligaciones que contrae por el presente convenio. Por su parte, el Cliente se da por notificado que la Empresa suspenderá el servicio, sin nuevo aviso, en caso de incurrir en mora o simple retraso en el pago de las boletas o facturas que incluyan el cobro de las cuotas pactadas, a la vez se le hará exigible el total de la deuda, como requisito para reponerlo.*"

Es simple, la deuda total objeto del Convenio se hace exigible, como si no hubiera existido el mismo, obviamente descontando las cuotas efectivamente pagadas.

Por ese motivo al llegar la facturación del mes de marzo, con fecha de vencimiento para el 31 de marzo, la suma total aumentó a $274.120, porque esa era la suma del consumo del mes respectivo más los $182.660 que estaban adeudados.

Y es ahí S.S. Ilma. en donde se encuentra la causa de la millonaria deuda que desde febrero de 2020 el recurrente de autos ha venido arrastrando y NO en la existencia de un supuesto problema de filtración que, vaya sorpresa, después de haberla sufrido por "10 años" recién ahora viene en denunciar.

Llama poderosamente la atención que el recurrente en su recurso de protección, en primer lugar, omita toda esta parte de la historia relativa a los Convenios de Pago que una y otra vez ha celebrado con Aguas Andinas y que una y otra vez ha demostrado su irregular forma de pagar y, en segundo lugar, señale como causa de su deuda millonaria esta supuesta filtración, siendo que él mismo ante la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) en el mes de abril de 2022 y cuando interpuso uno de sus mencionados reclamos haya reconocido la existencia de la deuda para con Aguas Andinas.

LCRXXFMRHLH

Basta revisar el documento acompañado por el recurrente en su acción, consistente en copia del Reclamo Folio N°202207329, de fecha 20 de abril de 2022, en donde en su sección "detalle atención" (la cual fue presencial) se puede leer claramente: "Por otra parte reconoce que existe una deuda"

Y reiteramos, este documento fue acompañado por el mismo recurrente de autos en su recurso de protección, no por esta parte.

Después de todos los antecedentes expuestos y especialmente el hecho que el recurrente reconoció la existencia de esta deuda ¿Cómo pretende ahora el recurrente hacernos creer que la causa única y exclusiva de la millonaria e injusta deuda que le aqueja se explica por esta filtración que emanaría de la llave de paso del medidor?

Específicamente en cuanto a la filtración, se pregunta si ¿puede una filtración como la que se muestra en algunos videos y fotografías explicar el total de la millonaria deuda que arrastra el recurrente de autos?

Primero controvierte y niega que la filtración que se muestra en los videos haya sido causada por Aguas Andinas a través de alguno de sus trabajadores, ya sea dependiente o subcontratado.

Es más, la propia evidencia acompañada por el recurrente da cuenta del mal estado en que se encuentra la referida llave de paso de su medidor de agua potable que, como es de esperarse, se encuentra dentro de su propiedad privada.

Alguien mediante manipulación o un fuerte golpe quitó la "mariposa" que toda llave de paso debe contar, y que suele ser de color azul, la cual va fuertemente atornillada al cuerpo de la llave.

Se debe tener presente que a lo menos entre los años 2015 a 2022 Aguas Andinas no ha dado nunca orden de corte de suministro, por lo que nunca se concurrió entre esos años siquiera a intentar manipular la llave de paso del referido medidor, y esto es así por lo que ya demostramos: desde aquel año 2015 que con el recurrente se han celebrado sendos Convenios de Pago, en donde Aguas Andinas se ha comprometido a no cortar el suministro a cambio del pago de la deuda.

Sostiene que aún si se aceptara que la filtración tuviera una relevancia suficiente en el valor final de la cuenta, los números derechamente NO

LCRXXFMRHLH

calzan y con ello queda demostrado lo erróneo del planteamiento de la contraparte.

Tal y como se puede apreciar en los videos acompañados, la filtración sería precisamente eso, el escape accidental del agua por una vía que naturalmente no ha sido diseñada para dejar pasar el agua. En otras palabras, el agua no sale por una llave que queda mal cerrada, ya que este tipo de escapes de agua son de una magnitud mayor. Lo que se presencia en los videos es la filtración de un "hilo" o chorrito de agua el cual, por el diámetro de la llave de paso que se ve involucrada, en el peor de los escenarios podría llegar a ser un chorrito de 3 milímetros de grosor.

¿Y cuánta agua se pierde a través de un chorrito de 3 mm de grosor?

Consultado el sitio Web http://www.aquagest.cl/perdida.html se puede constatar que una filtración de 3 mm. como la que se muestra en el video, en el peor de los escenarios posibles (que fuera una filtración permanente) acarrea la pérdida de 15 m3 de agua, o 15.000 litros, en un mes. Y esta cantidad de agua hoy en día, equivale a una cuenta de $18.897.-

Pero reiteramos, la causa de la millonaria deuda del recurrente NO es esta supuesta filtración, sino que el NO pago de las boletas de febrero de 2020 en adelante, hasta la fecha, sumado a los elevadísimos consumos de agua potable que ha registrado el inmueble desde el año 2021 en adelante.

Incluso si siguiéramos concediéndole el punto al recurrente sobre los efectos de esta filtración en el consumo y facturación final, ¿entonces cómo se explica que los consumos mensuales hayan ido paulatinamente subiendo en los últimos años? Por ejemplo, hasta junio de 2021 se pueden ver consumos que oscilan entre los 133 m3 a los 233 m3, pero luego de eso vemos como los rangos se disparan al alza considerablemente, con consumos que oscilan entre 290 y 796 m3, con un promedio

¿Cómo se explica esto? ¿Acaso la filtración partió pequeña y se ha ido "agrandando" con los años? Reiteramos, incluso en el peor de los escenarios posibles una filtración como esa podría explicar 15 m3 de agua perdida ¿y de dónde salen los otros cientos de metros cúbicos que este medidor de agua potable lee cada mes (llegando a medir hasta 796 m3 en un mes determinado)?

LCRXXFMRHLH

En ninguna parte de su recurso de protección el recurrente alega que el medidor haga lecturas defectuosas, y nunca lo ha hecho anteriormente, por lo que no hay problemas de lectura en este caso.

La lógica y las máximas de la experiencia una vez más están en contra de los postulados del recurrente.

Hace presente que contrario a lo que señala el recurrente, aguas andinas le ofreció en noviembre de 2022 resolver el tema de la filtración de la llave de paso, pero fue él mismo quien se negó a que ello se llevara a cabo, ya que nunca respondió los requerimientos de la compañía.

Refiere que del correo electrónico de noviembre de 2022 ya aludido y reconocido por el recurrente, exactamente el mismo día de la reunión personal y presencial que tuvieron junto a Manuel Alejandro Díaz en el domicilio del recurrente, los trabajadores de Aguas Andinas pudieron constatar directamente que todo apuntaba a que era el domicilio del recurrente el que tenía problemas de filtraciones internas en una de sus murallas, lugar sobre el cual Aguas Andinas no tiene competencia ni responsabilidad alguna por expresa disposición legal y reglamentaria sanitaria. En aquella misma reunión esta parte le ofreció la reparación inmediata de la llave de paso, a lo cual fue el mismo recurrente que se negó por recomendación de su abogado. Se dejó constancia de aquello se dejó en el correo que se reprodujera precedentemente.

Este correo electrónico de 10 de noviembre de 2022 no fue contestado por el recurrente, lo que obligó a don Ignacio Valdevenito a llamar al recurrente el día 1 de diciembre de 2022 a través de su celular, no obteniendo respuesta. Ante la falta de comunicación, se le envió un mensaje a través de Whatsapp el mismo día 1 de diciembre, pidiéndole al recurrente que llamara de vuelta, cosa que nunca hizo.

Por último, tal y como don Ignacio Valdevenito dejó en constancia en el correo al cual hacemos alusión, el primer corte de servicio fue en agosto de 2022, pero al momento de esta visita el servicio se había "auto repuesto", es decir, alguien manipuló la llave de paso que se encuentra en el exterior del domicilio para reestablecer el servicio. Por eso fue necesario, en febrero de 2023, al momento de realizar un nuevo corte de servicio, realizar un corte a nivel del arranque de agua potable en una zona más cercana a la

LCRXXFMRHLH

matriz de agua potable, precisamente para evitar un nuevo evento de "auto reposición", acción prohibida por la normativa sanitaria.

En conclusión, la no reparación de esta supuesta filtración NO se debe a negligencia de Aguas Andinas, sino que a la negativa del mismo recurrente a permitir dicha reparación, por lo que no se puede considerar que en aquello hay un actuar o una omisión imputable a esta compañía.

La actitud de Aguas Andinas durante todos estos años ha sido muy distinta a la que acusa el recurrente y ha sido todo menos ilegal. Es decir, pudiendo haber cortado el suministro mucho antes y pudiendo haber negado nuevos Convenios de Pago a raíz del pésimo historial que tiene el recurrente en el pago de los mismos, esta compañía aun así accedió una y otra vez a dar facilidades de pago. ¿cómo podría calificarse aquello como una actuación ilegal o arbitraria? Por otro lado, y como ya dijimos, su parte le ofreció reparar de forma inmediata el tema de la filtración, lo cual no fue posible por la negativa del mismo recurrente, el cual habría sido asesorado por su abogado en este punto. Es decir, tampoco hay allí ilegalidad o arbitrariedad alguna, por cuanto fue el mismo recurrente el que impidió llevar a cabo la diligencia.

Por último, luego de todos los antecedentes contenidos en esta presentación, se puede concluir que Aguas Andinas no ha cometido ilegalidad ni arbitrariedad alguna, y el corte de suministro se encuentra totalmente amparado por la ley ya que fue realizado debido a la millonaria deuda que arrastra el recurrente desde hace casi dos años, luego de haber incumplido el sexto Convenio de Pago celebrado en noviembre de 2019. Motivo más que suficiente para que S.S. Ilma. rechace este recurso de protección en todas sus partes, con costas.

Se evacua el informe solicitado por esta Corte, a la Superintendencia de Seguros Sanitarios, expresando que el recurrente Fernando Maureira Maureira, registra dos solicitudes de atención en dicho Organismo, con fecha 20 de abril de 2022 y 14 de septiembre del mismo año. Ambos reclamos, los hace por el exceso de consumo que presenta su inmueble, que a la fecha de la primera consulta adeudaba la suma de $ 6.084.034, por 29 meses impagos, desde diciembre de 2020.

LCRXXFMRHLH

Señala que con ocasión del reclamo y su reiteración, se efectuaron los requerimientos de estilo a la empresa recurrida y en su mérito, con el examen de todos los antecedentes que pudo recopilar, informó al interesado, la correcta secuencialidad de los cobros, sin que se advirtiera alguna anormalidad más allá de los consumos registrados. Igualmente, producto de la reiteración formulada por el señor Maureira, se pudo conocer que, en octubre de 2022, Aguas Andinas reparó la llave de paso que presentaba falla, circunstancia no fue determinante para alterar los niveles de consumo que el medidor registra y que aún mantienen los consumos sin pago, cuya deuda se ha incrementado.

En razón de lo anterior, la Superintendencia, hasta la fecha, no ha podido determinar que los cobros por consumos que se formulan a este usuario obedezcan a una situación que pueda ser imputado al concesionario.

Hace presente, que la responsabilidad de mantenimiento de las instalaciones sanitarias, en aquellas obras y redes de agua potable y alcantarillado que se ubican al interior de la edificación, que construye y aporta el urbanizador, es de exclusiva responsabilidad y cargo del propietario del inmueble (artículos 40, 43 y 53 de la Ley General de Servicios Sanitarios). En estas instalaciones no intervienen las empresas sanitarias concesionarias de estos servicios de modo que cualquier desperfecto o mal funcionamiento que se produzca en estas instalaciones interiores debe ser solucionado por los propios propietarios, entendiéndose según el artículo 53 letra a) de la Ley Sanitaria (DFL MOP N° 382/88), por instalación domiciliaria de agua potable, las obras necesarias para dotar de este servicio a un inmueble desde la salida de la llave de paso colocada a continuación del medidor o de los sistemas propios de abastecimiento de agua potable, hasta los artefactos.

En el mismo orden, debe tenerse presente, el artículo 94 del Reglamento de la ley Sanitaria (Decreto MOP N O 1199/04), que establece las obligaciones del usuario, que comprende, resumidamente; usar correctamente las instalaciones; mantener y reparar las instalaciones domiciliarias, adoptar medidas para evitar daños al medidor, especialmente cuando están al interior del inmueble y comunicar oportunamente a la

LCRXXFMRHLH

empresa los daños, desperfectos u obstrucciones de que tome conocimiento respecto de las instalaciones dentro del inmueble,

Agrega que es relevante considerar que el usuario no puede intervenir, modificar o manipular cualquier parte de la red pública, que en el caso del agua potable se extiende hasta la llave de paso situada después del medidor (artículo 98 del Reglamento).

Conforme con lo dicho, la responsabilidad del concesionario se extiende a todo lo que afecte a la red pública sanitaria, que corresponde a aquella que excluye la instalación domiciliaria antedicha.

Otro aspecto de interés es que el usuario que manifieste discrepancia con el registro del medidor, puede solicitar la verificación de su correcto funcionamiento, que será de su cargo, si el resultado que arroja dicha verificación, medido en el campo superior de medición no excede el rango de +4% (artículo 104 del Reglamento).

Afirma que en la situación que plantea el recurso, el Organismo que representa no puede dar por cierto, con los elementos examinados, que exista un desperfecto en la red pública que pueda ser de cargo de la concesionaria y sólo puede dar por efectivo, los registros de consumo que registró el medidor y que los cobros asociados a ese registro se ajustan a la tarifa que puede cobrar la empresa concesionaria.

Por último, señala que la ley sanitaria en su artículo 36 letra d) da derecho al prestador para suspender, previo aviso de 15 días, los servicios a usuarios que adeuden una o más cuentas y cobrar los costos de la suspensión y de la reposición correspondiente.

Considerando:

1º) Que se deduce acción de protección, por estimar ilegal y/o arbitrario, el acto en virtud del cual, Aguas Andina procedió al corte del suministro de agua potable efectuado en el domicilio del recurrente ubicado calle Benjamín, Labbé 238 de la comuna de Peñaflor, fundado, básicamente en que desde el año 2010 viene teniendo problemas con el consumo de agua por cuanto la llave de paso contigua al medidor, que no puede intervenir por impedírselo la ley tiene escapes de agua sin que la recurrida frente a sus requerimientos se haya apersonado al lugar para reparar el desperfecto, lo que le ha significado un aumento excesivo el consumo de

LCRXXFMRHLH

agua y alza desmesurada en los cobros que se le han efectuado. Alegó asimismo; que efectuado los requerimientos a la superintendencia respectiva, tampoco obtuvo repuesta alguna, más que repetir lo señalado por la empresa concesionaria, sin obtener, hasta la fecha la reparación de la llave de paso en cuestión.

2º) Que como primera cuestión, del documento acompañado por la recurrida a estos antecedentes, consistente en un correo electrónico remitido por Aguas Andina al recurrente, de fecha 10 de noviembre de 2022, aparece que el mismo día y previo concierto con el recurrente se constituyeron en el domicilio del problema, dos funcionarios de Aguas Andinas quienes constatando que la llave de paso señalada por el recurrente tenía una pequeña fuga, ofrecieron repararla en el momento, pero el recurrente no aceptó, según él, por instrucciones de su abogado, asimismo, en dicha oportunidad se le informó que hacia el interior del inmueble se escuchaba un zumbido que podría significar un escape de agua en las cañerías interiores del inmueble y que podría explicar los excesos de consumo que se incrementaban según pasaba el tiempo, dándole instrucciones de a quién tenía que recurrir para comprobar y detectar donde se encontraría el desperfecto, por cuanto la perdida por la llave de paso no resultaba significativa si se comparaba con el aumento del consumo.

3º) Que el recurrente nada aportó en torno a haber descartado la posibilidad de una fuga interna y, por el contrario, Aguas Andina explicó claramente cuanto habría subido mes a mes el consumo si se consideraba sólo la pérdida que aparece en las fotos y el video aludido por la reclamante, lo que no se condice con el consumo de que da cuenta la lectura del medidor, lectura o funcionamiento del medidor que en todo caso el denunciante no cuestiona.

Que de hecho, si se considera que la llave de paso fue en definitiva arreglada por la recurrida en octubre de 2022, resulta que en las mediciones efectuadas con posterioridad a esa fecha, no se observa una disminución considerable del consumo, lo que no hace más que corroborara que los excesos de consumo no correspondían a la fuga de la llave de paso sino una causa que a pesar de ser observada y dada a conocer por Aguas Andina al recurrente, éste no verificó.

LCRXXFMRHLH

4º) Que por otra parte no es posible dejar de considerar la conducta renuente al pago, que reiteradamente ha mantenido él recurrente en el tiempo, el que por lo demás ha reconocido haber mantenido deudas con la empresa, que le significaron tener que celebrar un convenio de pago con la concesionaria, deudas que no sólo le significaron celebrar un convenio como expresamente lo reconoce, sino que seis de ellos, según aparece de lo informado y de los documentos adjuntados al informe, de los que se puede constatar que los diferentes convenios fueron firmados por el recurrente, lo que importa un reconocimiento de deuda, convenios que en definitiva no cumplió, lo que le significó tener que celebrar nuevos convenios, con el mismo objeto, incumpliendo cada uno de ellos, de hecho, a la fecha de la interposición del recurso se encontraba impago en las cuentas de aguas desde enero de 2020.

5º) Que de conformidad con lo dispuesto en la letra d) del artículo 36 de la ley General de Servicios Sanitarios, es derecho del concesionario, "*d) suspender, previo aviso de 15 días, los servicios a usuarios que adeuden una o más cuentas y cobrar el costo de la suspensión y de la reposición correspondiente*;"

6º) Que por otra parte el último convenio celebrado por la recurrente el 29 de noviembre de 2019, el recurrente reconoce que "*adeuda a esta Empresa un monto total de $325.070, por los servicios de agua potable y alcantarillado entregados a la propiedad ubicada en BENJAMIN LABBE 238. 2. Esta deuda será cancelada con un 50.14% de contado, equivalente a $163.000, y el saldo de $162.070, en 3 cuotas mensuales de $54.023 c/u, considerando una tasa de interés mensual de 0%.", en el mismo documento* expresamente se pactó en su cláusula 4ª: "4. *La Empresa se compromete a mantener el suministro de agua potable a la propiedad antes individualizada, siempre y cuando el cliente cumpla las obligaciones que contrae por el presente convenio. Por su parte, el Cliente se* ***da por notificado*** *que la Empresa suspenderá el servicio, sin nuevo aviso, en caso de incurrir en mora o simple retraso en el pago de las boletas o facturas que incluyan el cobro de las cuotas pactadas, a la vez se le hará exigible el total de la deuda, como requisito para reponerlo.*"

LCRXXFMRHLH

7º) Que por otra parte, de los antecedente que obran en autos, aparece que el último pago efectuado por el recurrente, con posterioridad al convenio aludido, fue en enero de 2020, incumpliendo con el acuerdo llegado en el convenio de pago, encontrándose a noviembre de 2019, que tal incumplimiento facultaba a la recurrida para cortar el suministro de agua potable, el que en definitiva se llevó a efecto según sus dichos el 19 de febrero de 2023, esto es transcurrido el plazo señalado en el artículo 36 antes citado.

8º) Que de lo que se viene diciendo, aparece que no existen antecedentes en autos que los consumos cobrados y que el recurrente considera excesivos, se debieran a la filtración en la llave de paso contigua al medidor y que efectivamente el recurrente no puede manipular por cuanto ello es resorte exclusivo de la concesionaria, sino que por el contrario, existen antecedentes de que Aguas Andina le informó a la recurrente que existiría una filtración en las redes interiores del inmueble, lo que debía comprobar por ser de su responsabilidad (del consumidor) su reparación, lo que no hizo, insistiendo en la filtración de la llave de paso sin que exista informe técnico alguno que avale tal afirmación.

9º) Que así las cosas, la actuación de Aguas Andinas no importa la realización de un acto ilegal o arbitrario que haya afectado alguno de los derechos aludidos por el recurrente, por cuanto ha obrado dentro del marco legal que la regula, todo lo cual se ve refrendado, además por lo informado po la superintendencia de Servicios Sanitarios la que ha expresado que con los elementos examinados "*no puede dar por cierto, con los elementos examinados, que exista un desperfecto en la red pública que pueda ser de cargo de la concesionaria y sólo puede dar por efectivo, los registros de consumo que registró el medidor y que los cobros asociados a ese registro se ajustan a la tarifa que puede cobrar la empresa concesionaria.*" Razones todas que llevarán a desestimar la acción constitucional intentada.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo previsto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Recurso de Protección, **se rechaza**, sin costas, la acción constitucional deducida en favor de Fernando Alberto Maureira Maureira, en contra de Aguas Andinas S.A.

LCRXXFMRHLH

Regístrese y en su oportunidad, archívese.

Redactó la ministra Dora Mondaca Rosales.

N° 578-2023-Pro

Pronunciado por la Primera Sala de esta Corte, presidida por el ministro señor Roberto Contreras Olivares e integrada por la ministra señora Dora Mondaca Rosales y por la ministra (s) señora Alondra Castro Jiménez.

LCRXXFMRHLH

ROBERTO IGNACIO CONTRERAS OLIVARES
Ministro
Fecha: 16/05/2023 14:28:35

DORA ELIZABETH MONDACA ROSALES
Ministro
Fecha: 16/05/2023 14:28:36

Alondra Valentina Castro Jimenez
Ministro(S)
Fecha: 16/05/2023 14:28:37

LCRXXFMRHLH

Pronunciado por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de San Miguel integrada por los Ministros (as) Roberto Ignacio Contreras O., Dora Mondaca R. y Ministro Suplente Alondra Valentina Castro J. San Miguel, dieciséis de mayo de dos mil veintitrés.

En San Miguel, a dieciséis de mayo de dos mil veintitrés, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

LCRXXFMRHLH

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en http://verificadoc.pjud.cl o en la tramitación de la causa.
A contar del 02 de abril de 2023, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte http://www.horaoficial.cl