



Artículos



Santiago, 18 de abril de 2013

Derechos de los usuarios de los servicios públicos sanitarios.

Facultades de la Superintendencia de Servicios Sanitarios y competencia de los tribunales, ante reclamos y demandas por vulneración de los derechos de los usuarios[1].

Por: Martín Morales

Los servicios públicos sanitarios, entiéndase por tales los de agua potable -producción y distribución- y alcantarillado -recolección y disposición de aguas tratadas-, son necesarios e imprescindibles, ya que están destinados a la entrega de un recurso de vital importancia para la vida y salubridad pública y el desarrollo de la/s sociedad/es.

Sin perjuicio de la trascendencia de estos servicios, suele existir un desconocimiento de las normas que regulan la prestación de éstos. Es así que los usuarios frente a conflictos con las empresas concesionarias de servicios sanitarios, suelen presentar sus reclamaciones o acciones judiciales ante autoridades que no tienen facultades o competencia, para imponerse de estas -reclamaciones y/o acciones-.

En virtud de lo anterior, abordaré la facultad de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) y la competencia de los juzgados de policía local y de la justicia ordinaria, para conocer:

1°.-Reclamos de los usuarios de los servicios públicos sanitarios por suspensión, paralización y negativa injustificada en la entrega del servicio. Como por la entrega deficiente del mismo -servicio-, o daños producidos en los bienes de los usuarios por fallas en el sistema de producción y distribución de agua potable y de recolección y disposición aguas servidas.

2°.-Demandas de indemnizaciones de perjuicios por los daños provocados por las empresas de servicios sanitarios, en adelante indistintamente concesionarias, prestadoras o empresas de servicios públicos sanitarios, por incumplimiento de la obligación de entregar un servicio de calidad y continuo.

3°.-Acciones en que esté comprometido el interés colectivo y difuso de los consumidores o usuarios y el derecho a solicitar indemnización de perjuicios en el mismo procedimiento.

Para determinar la autoridad competente que debe conocer la reclamación o acciones referidas en los números precedentes, debemos acudir a la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC), y normativa que componen la legislación sanitaria o sectorial.

La LPC es la norma general que dice relación con la protección de los derechos de los consumidores y, por consiguiente, esta es la normativa que debiese aplicarse, **en defecto de una ley especial**, cuando se vulneran los derechos de los consumidores o usuarios.

Fluye, de lo anterior, que la LPC tiene un carácter general y supletorio a la vez. El carácter supletorio se encuentra recogido en su artículo 2° bis, al disponer que las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios **regulados por leyes especiales**.

La normativa que regula los servicios sanitarios[2] establece como misión de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS): velar por el cumplimiento, por parte de los entes fiscalizados, de las disposiciones legales y reglamentarias, normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que se dicten, relativas a la prestación de los servicios sanitarios. Estableciéndose, además, en esta normativa[3] las sanciones que la SISS puede imponer en caso de vulnerarse los derechos de los usuarios.

Por consiguiente, si un usuario pretende hacer efectiva la responsabilidad de una concesionaria de servicio público sanitario, por vulneración de sus derechos producto de suspensión, paralización y negativa injustificada en la entrega del servicio, o por daños verificados en sus bienes, como consecuencia de fallas en el sistema o red de distribución o recolección, es el regulador -SISS-, la autoridad competente para conocer el reclamo y en definitiva sancionar a la prestadora, ya que la normativa sectorial regula esta actividad y protege, igualmente, los derechos de los usuarios, contemplando, además, un procedimiento en el cual se puede hacer efectiva la responsabilidad de la prestadora.

Empero, las normas que regulan la prestación de estos servicios no entregan al regulador la facultad de establecer compensaciones en favor de los usuarios víctimas de vulneración de sus derechos producto de suspensión, paralización y negativa injustificada en la entrega del servicio, o por la entrega deficiente del mismo -servicio-, o por daños en sus bienes como consecuencia de fallas en el sistema de producción y distribución de agua potable y de recolección y disposición de aguas depuradas.

Por ello, si un usuario pretende obtener reparación, de parte de la concesionaria, por los perjuicios que devienen del incumplimiento de la obligación de entregar un servicio de calidad y continuo lo que procede, como la normativa sectorial no contempla un procedimiento indemnizatorio, es la aplicación de la norma general para estos casos, que es la LPC, la cual dispone que la acción indemnizatoria debe ser conocida por el juez de policía local.

En caso que se pretenda ejercer acción por encontrarse comprometido el interés colectivo o difuso de los usuarios, acompañada o no de acción indemnizatoria, la LPC establece que la judicatura competente son los tribunales ordinarios de justicia.

El reparto de facultades y competencias dispuestas en la normativa sectorial de los servicios públicos sanitarios y en la LPC, puede ser modificada por proyecto de ley que entrega la atribución a la SISS de fijar compensaciones a los usuarios. Sin embargo, se deberá, en su momento, realizar el análisis si esta facultad que se pretende entregar al regulador va más allá de establecer una compensación y es más bien una indemnización de todos los daños que puede sufrir un usuario como consecuencia de las infracciones o faltas que me he referido.

RELACIONADOS

* [Derecho Humano al Agua Potable y la Entrega del Recurso en Carácter de Suministro o Flujo Ético o Humanitario...](#)

* [Diputados proponen enmienda constitucional que pretende consagrar el agua como un derecho humano...](#)

* [Ingresa a tramitación proyecto de ley que reconoce el agua como un derecho humano básico e insustituible...](#)

* [Senadores pretenden impulsar una reforma constitucional que declara a las aguas bienes nacionales de uso público...](#)

[1] Esta publicación se refiere a los reclamos o acciones indemnizatorias que se pueden interponer en contra de empresas concesionarias de servicios públicos sanitarios que operan en zona urbanas.

[2]La normativa de los servicios públicos sanitarios se compone esencialmente la Ley Orgánica de la Superintendencia de Servicios Sanitarios número 18.902; Ley General de Servicios Sanitarios DFL N° 382/1988; Ley de tarifas DFL MOP 70/1988, y disposiciones reglamentarias como Decreto Supremo 1199/2004; Decreto Supremo 50/2002; y Decreto Supremo MINECON 453/1988.

[3] Ley Orgánica de la Superintendencia de Servicios Sanitarios número 18.902.
