

Arica, veintidós de junio de dos mil veintiuno.

**VISTO:**

Compareció Karla Andrea Cruz Rojas, funcionaria pública, domiciliada en Pasaje Soldado Saldívar N°892, población Cardenal Raúl Silva Henríquez, Arica, quien dedujo por sí y en favor de su familia, acción de protección de garantías constitucionales en contra de la empresa Aguas del Altiplano, representada por Salvador Villarino Krumm, ignora profesión, ambos con domicilio en Isidora Goyenechea N°3600, Las Condes, Santiago, por conculcar con su actuar ilegal y arbitrario, la garantía fundamental consagrada en el numeral 1° del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

A modo de contexto, refiere que desde hace años existen problemas con las cámaras de alcantarillado de la población en que reside, provocando la obstrucción y afloramiento de aguas servidas dentro de su propiedad. Afirma que el sábado 22 de mayo pasado, aproximadamente a las 15:30 horas, llamó al teléfono de emergencias de Aguas Altiplano porque desde el baño estaban aflorando aguas servidas, cuyo rebalse llegó hasta el patio trasero de su propiedad, generando un foco infeccioso y mal olor. Se le indicó que el personal concurriría dentro de las próximas dos horas, cuestión que no ocurrió, por lo que insistió en dos oportunidades, llegando el personal a las 20:00 horas a su domicilio con el fin de solucionar el problema, destacando que el foco infeccioso se mantuvo, teniendo que limpiar la casa hasta la medianoche.

Añade que el martes 25 de mayo fue contactada por la recurrida, para saber si el trabajo de varillaje realizado había quedado bien, dado que en una oportunidad la cámara del alcantarillado se había obstruido de inmediato. La recurrente respondió que revisaría cuando llegara su marido del trabajo. Al hacer la revisión el jueves, constató que la cámara se encontraba obstruida y con un foco infeccioso de baratas, por lo que informó de la situación a la recurrida el viernes a primera hora, y se le indicó que el personal se presentaría en el transcurso del día para varillar nuevamente la cámara de alcantarillado. Agrega que al mediodía, personal de la recurrida le comunicó que sólo trabajarían en las cámaras principales de la población, porque estaban obstruidas y a punto de rebalsar, y que realizado aquello su cámara quedaría limpia. Posteriormente, a las 19:00 horas, el personal le indicó que el problema ocurría en la cámara principal de la población, la que necesitaba un cambio de conector por haber perdido su vida útil, y que mientras no se cambie, la cámara de alcantarillado de la recurrente permanecería obstruida, por lo que se le informó que el personal vendría todos los días a evacuar la cámara principal de la población para evitar el afloramiento de aguas servidas dentro de su domicilio.



Insatisfecha por la solución y frustrada, por no poder estar revisando todos los días la cámara de alcantarillado de su hogar, la recurrente llamó nuevamente al teléfono de emergencias de Aguas del Altiplano. Afirma que la recurrida incumplió los protocolos, pues nadie concurrió dentro de las dos horas siguientes a la emergencia, debiendo reiterar la petición el día sábado, llegando el personal dieciséis horas después.

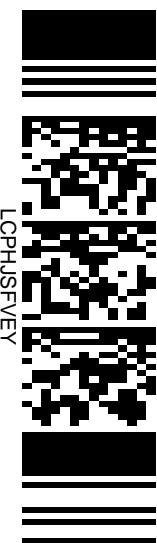
Asevera que los hechos descritos constituyen una vulneración grave al derecho a la vida y a la integridad física y psíquica, pues su familia estuvo privada de un servicio vital durante cuatro horas, sin poder lavar, evacuar el estanque del baño, bañarse ni lavarse las manos, más aún en tiempos de crisis sanitaria y pandemia, y estando expuestos los miembros de su familia a contagiarse de enfermedades presentes en aguas residuales. Asimismo, refiere que existe una plaga de baratas en la cámara de alcantarillado que requiere de fumigación, pues los insectos ya se encuentran dentro de su domicilio, circunstancias que han afectado seriamente la integridad psíquica de su familia y su dignidad.

Solicita que se acoja el recurso, ordenando a Aguas del Altiplano la inmediata reparación de los conectores de las cámaras principales de la población Cardenal Raúl Silva Henríquez; que se ordene a la recurrida el cumplimiento de sus protocolos, en relación con los horarios máximos para acudir a las emergencias; que se ordene a la recurrida fumigar el foco infeccioso de plaga de baratas que se encuentra dentro de su domicilio, y que se compense el menoscabo que sufrió junto a su familia.

En su oportunidad, evacuó informe la recurrida, solicitando el rechazo del recurso. Al respecto, manifiesta que los trabajos de reparación corresponden al estándar de atención exigido en las bases tarifarias vigentes, derivados de un caso fortuito por la incorporación de elementos prohibidos a la red pública de alcantarillado.

Indica que el 22 de mayo pasado, a las 15:47 horas, se recibió un reclamo telefónico hecho por la recurrente por problemas en la descarga de aguas servidas desde su domicilio, registrándose el diagnóstico a las 17:07 horas, para posteriormente enviar al lugar al personal de la empresa contratista a cargo de la reparación, quienes observaron que la obstrucción se generó desde las redes interiores domiciliarias de alcantarillado del inmueble, por lo que realizaron trabajos de varillaje, otorgando la solución definitiva a las 19:48 horas del mismo día.

Enseguida, el 28 de mayo pasado, se generó a las 09:10 horas otra orden de trabajo, constatándose nuevamente problemas en la descarga de aguas servidas, por lo que se ejecutaron labores de varillaje. Finalmente, el mismo día



entre las 18:19 y 18:21 horas, se atendió la reiteración de reclamos telefónicos hechos por la recurrente por problemas de atención asociados a aguas servidas, enviándose al lugar al personal de Aguas del Altiplano, quienes llegaron a las 19:30 horas para realizar en el lugar la succión de la cámara pública con Camión A-25 hasta que se constató el normal funcionamiento del colector. Hace presente que en ningún caso hubo afloramiento o rebose de aguas servidas como indicó la recurrente.

Añade que los requerimientos realizados por la recurrente, junto con la garantía, fueron atendidos por personal de la empresa contratista y Aguas del Altiplano, aplicando el procedimiento para los casos de obstrucción de colector público de aguas servidas, de acuerdo con los estándares y en los plazos exigidos en cada caso por la normativa vigente, sin que exista registro de otro requerimiento o llamado telefónico de algún vecino del pasaje Soldado Zaldívar que haya tenido problemas con las instalaciones domiciliarias de alcantarillado.

Por otra parte, sostiene que el recurso es improcedente, dado que la empresa siempre ha actuado dentro del marco de la ley y de la racionalidad, acudiendo a las emergencias causadas por caso fortuito. Además, afirma que la recurrente no especifica en qué consistiría el problema, por cuanto en todos los trabajos realizados en el colector público situado en la calle no se encontró ningún elemento obstructor, y por el contrario, ha sido la propia recurrente quien ha negado el acceso para que el personal contratista pueda inspeccionar las instalaciones de la red domiciliaria de alcantarillado y/o cumplir con la ejecución del procedimiento de sanitización y fumigación al interior de la propiedad.

En otro aspecto, señala que la actuación de las empresas sanitarias se encuentra profusamente reglamentada, entre otras, a través de la Ley General de Servicios Sanitarios (DFL N° 382 de 1989), la Ley de Tarifas (DFL N° 70 de 1988), como por la Ley N° 18.092, Orgánica de la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Por mandato de la Ley General de Servicios Sanitarios, en particular, de sus artículos 36 bis y 51, refiere que las condiciones de calidad en la prestación del servicio sanitario son materia de Reglamento; en la especie, el Decreto Supremo N° 1199 de 2004, del Ministerio de Obras Públicas, sobre Calidad de Servicio para el Sector de Servicios Sanitarios. Detalla que las Bases Definitivas del Estudio Tarifario actualmente vigente, que establecen el estándar aceptable para la atención de emergencias, en su letra b) de su acápite 9.3.2., disponen los siguientes criterios: 1) “El tiempo máximo para llegar al lugar de la emergencia será de dos horas; 2) “El tiempo máximo para otorgar una solución provisoria a la emergencia será de seis horas; y 3) “El tiempo máximo para dar una solución definitiva a la emergencia será de dos días.”.



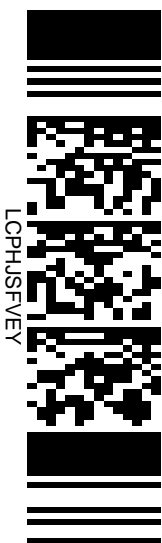
Destaca que tanto en la concurrencia del personal de Aguas del Altiplano, al sitio de los hechos, y posteriormente, al momento de efectuar la mantención de la unión domiciliaria y la succión de la cámara pública con camión A-25, no existieron retardos. Asimismo, indica que el colector público de la red de alcantarillado que pasa por afuera del inmueble de la recurrente, corresponde a uno de material de PVC de un diámetro de 200mm instalado en un terreno de tipo arenoso sobre cota de solera que cuenta con un plan de mantenimiento, y que no existen otras reparaciones y/o renovaciones en dicha tubería. Sin embargo, con el afán de precaver cualquier inconveniente futuro con ocasión de la materia del recurso, sostiene que se realizó la renovación del colector de aguas debajo de la propiedad de la recurrente, aunque no presentaba fallas que ameritaren su cambio.

Manifiesta que el presente recurso no constituye una instancia de declaración de derechos, sino que de protección de aquellos que, siendo preexistentes e indubitados, se encuentren afectados por alguna acción u omisión ilegal o arbitraria, presupuestos que en la especie no concurren, pues la recurrente solicita que se le compense por el menoscabo sufrido, lo que corresponde a una cuestión que debe discutirse en un proceso de lato conocimiento. Asimismo, refiere que la recurrente no ha sufrido ninguna acción, perturbación o amenaza en los servicios de suministro de agua potable a su vivienda, y por tanto, no existe una amenaza sobre la integridad física o psíquica de la recurrente y los miembros de su familia.

En cuanto a las peticiones principales del recurso, sostiene que la Superintendencia de Servicios Sanitarios aprobó el Plan de Inversión entregado por Aguas del Altiplano, y que es el ente encargado de la aplicación de sanciones por denuncias de usuarios, previa apertura de un expediente administrativo en caso de no cumplir con los estándares de atención de las bases de licitación de la concesión del servicio, lo que no ha ocurrido en la especie.

Finalmente, indica que la fumigación solicitada no ha podido ser realizada, debido a que la recurrente ha negado el acceso del personal al interior de su propiedad por el posible riesgo de contagio con COVID-19, lo que representa un caso fortuito para Aguas del Altiplano y absolutamente comprensible en estos tiempos.

Posteriormente, mediante un escrito de “tégase presente”, la recurrente realiza observaciones al informe evacuado por la recurrida, reiterando que el 22 de mayo tuvo que insistir con dos llamados telefónicos para que el personal de la recurrida concurriera a su hogar; asevera que no es efectivo que se realizaran trabajos en su domicilio el 28 de mayo, lo que ocurrió dieciséis horas después de sus llamados; niega que la situación sea un caso fortuito, pues ha interpuesto



diversos requerimientos por afloramiento de aguas servidas en los años 2020 y 2021; tacha de falsedad que su parte haya negado el acceso del personal de la recurrida a su propiedad para la sanitización y fumigación, pues su voluntad siempre ha sido obtener solución al problema; y en cuanto a la renovación del colector de aguas que se expresa en el informe, refiere que desde el 30 de mayo hasta el 13 de junio, Aguas del Altiplano ha trabajado todos los días succionado la cámara principal del pasaje hasta 3 veces en el día, con la gran molestia del olor que esto acarrea, pero que ha evitado que la cámara de su hogar esté con carga.

Se trajeron los autos en relación.

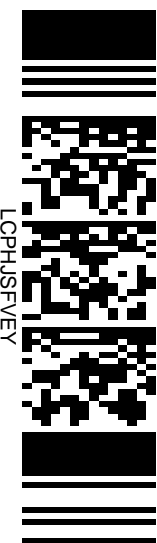
**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, el recurso de protección contemplado en la Carta Fundamental, existe con el propósito de cautelar debidamente los derechos fundamentales de rango constitucional, para lo cual prevé que cualquier persona por sí o a favor de un tercero puede recurrir ante el órgano jurisdiccional para su amparo, cuando estos derechos sean amagados por actos arbitrarios o ilegales de terceros, debiendo la Corte de Apelaciones respectiva adoptar las medidas conducentes para restablecer el orden jurídico quebrantado, si de los antecedentes proporcionados se establece que existe lesión a los derechos constitucionales de quien recurre.

Que, en la especie, cabe analizar si el actuar de la recurrida fue arbitrario o ilegal, y establecido esto, si se ha vulnerado alguna de las garantías protegidas por este arbitrio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República.

**SEGUNDO:** Que, es requisito indispensable de la acción cautelar de protección, la existencia de un acto u omisión ilegal –esto es, contrario a la ley, según el concepto contenido en el artículo 1º del Código Civil- o arbitrario – producto del mero capricho de quien incurre en él- y que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías protegidas, consideración que resulta básica para el análisis y la decisión de cualquier recurso como el que se ha planteado.

**TERCERO:** Que, el acto considerado por el recurrente como ilegal y arbitrario corresponde a la falta de atención oportuna en relación con la emergencia provocada por la obstrucción de la cámara de alcantarillado ubicado en su inmueble, con el consecuente afloramiento de aguas servidas en su interior, y especialmente obtener una solución definitiva de dicha situación, así como también el hecho de que la empresa recurrida no ha efectuado la correspondiente sanitización y fumigación de su propiedad por la plaga de baratas provocada por la presencia de las aguas servidas.



**CUARTO:** Que, por su parte, la recurrida descartó la existencia de una actuación ilegal o arbitraria, argumentando que el personal contratista de la empresa concurrió oportunamente a realizar los trabajos necesarios para desobstruir el alcantarillado de la propiedad de la recurrente y la del pasaje en que se ubica el inmueble, que se procedió a renovar el colector de aguas pese a estar en buen estado, y que la recurrente se ha negado a que el personal de la empresa ingrese a su propiedad para realizar la fumigación respectiva.

**QUINTO:** Que, de acuerdo al mérito de los antecedentes aportados por las partes en sus escritos y los documentos acompañados por la recurrente, se constata que las acciones desplegadas por Aguas del Altiplano, en relación con el sistema de alcantarillado de su propiedad, han sido insuficientes para dar una solución concreta y definitiva a la obstrucción de las cámaras y el consecuente afloramiento de aguas servidas, teniendo en consideración que al menos desde el año 2020, ésta ha puesto en conocimiento de la empresa el problema que la aqueja en varias oportunidades, según da cuenta el historial de requerimientos acompañados al recurso.

En este sentido, resulta evidente que las labores de varillaje realizadas por el personal contratista de la recurrida no han tenido la aptitud suficiente para permitir el restablecimiento del normal funcionamiento del sistema de alcantarillado, lo que ha propiciado la generación de una plaga de baratas en la propiedad de la recurrente, con la consecuente afectación de la garantía reconocida en el numeral 1° del artículo 19 de la Constitución Política, esto es, el derecho a la vida y la integridad física y psíquica, al estar expuesta la recurrente y su familia a un riesgo permanente de contraer enfermedades relacionadas con la presencia de aguas servidas en su vivienda y la plaga referida, obligaciones que debe cumplir conforme a las normas que regulan a la recurrida.

**SEXTO:** Que, por otra parte, de los antecedentes allegados por la recurrida, si bien se aprecia que desplegó ciertas actividades en la vía pública que se condicen con este recurso, de ellas no se sigue que lo hayan sido en el domicilio de la recurrente ni tampoco que como consecuencia de ellas se haya subsanado el defecto denunciado; como tampoco que la recurrente haya negado el ingreso del personal de la recurrida al interior de su vivienda para sanitizarla, aserto este último que se desajusta de la razonabilidad en el contexto de la situación que la afecta.

**SÉPTIMO:** Que, a mayor abundamiento, los procedimientos contemplados por la normativa que cita la recurrida ante la Superintendencia de Servicios Sanitarios, no impide la interposición de la presente acción constitucional, amén de que sus objetivos son distintos.



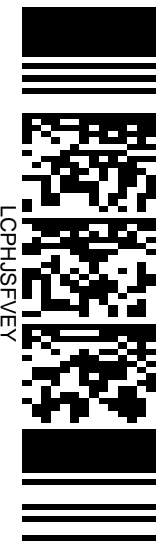
Por estas consideraciones, normas legales citadas, y de conformidad, además, con lo previsto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, se declara:

Que se **ACOGE** el recurso de protección deducido por Karla Andrea Cruz Rojas, en contra de Aguas del Altiplano S.A, sólo en cuanto se ordena a la recurrida dar una solución efectiva y definitiva a los problemas de obstrucción del alcantarillado de la propiedad de la recurrente, dentro del plazo de quince días ejecutoriado sea el presente fallo, así como proceder a la sanitización y fumigación de su inmueble, dentro del mismo plazo.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

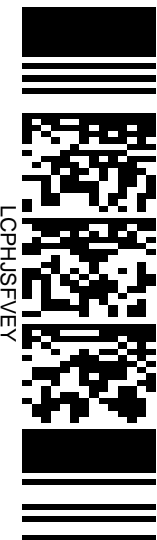
Cúmplase, oportunamente, con lo establecido en el numeral 14° del referido Auto Acordado.

**Rol N° 461-2021 Protección.**



Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Arica integrada por Ministro Presidente Marcelo Eduardo Urzua P. y los Ministros (as) Maria Veronica Quiroz F., Claudia Florencia Eugenia Arenas G. Arica, veintidós de junio de dos mil veintiuno.

En Arica, a veintidós de junio de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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 04 de abril de 2021, 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>