

Antofagasta, a treinta y uno mayo de dos mil veintitrés.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los considerandos 32° y 34°, que se eliminan y se tiene además presente:

PRIMERO: Que los querellantes y demandantes civiles se han alzado en contra de la sentencia definitiva dictada en el Primer Juzgado de Policía Local de esta ciudad, que rechazó las respectivas demandas y querellas, sin costas, porque se ha incurrido en una falta de fundamentación al establecerse únicamente que las causas que generan el problema de la calidad del agua potable provienen de redes interiores del condominio, y que la calidad del agua potable del sector, distribuidas por las redes públicas, se encuentran dentro de los rangos normativos, ya que como es posible apreciar por las fiscalizaciones realizadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, efectuadas en fechas muy inferiores a las acusadas y que se mantienen hasta la época, es refrendado por la propia demandada, y aun así el informe de manera liviana señaló que los problemas provenían de redes interiores del condominio. Liviana, porque primero se basa en resultados de fiscalización, anteriores a los hechos que se sostienen en el presente proceso y solo en base a aquellos resultados, sin considerar otro antecedente, en cuanto que las mismas muestras se realizaron bajo el hecho que la demandada Aguas de Antofagasta, cada vez que la Superintendencia acudía a tomar las muestras a las afueras del edificio Parque Norte, procedían a dejar correr el agua durante horas e incluso con el objeto de que las muestras obtuvieran un resultado dentro de la norma, lo que fue acreditado con la prueba audiovisual y que debió apreciar el juez a quo, sin perjuicio de que la Superintendencia procedió a emitir un pronunciamiento basado en fiscalizaciones realizadas años atrás, y con una falta de aspectos técnicos, al señalar que Aguas Antofagasta no era responsable, siendo en palabras simples una revisión antigua, habiéndose



fundamentado el fallo en la respuesta aludida, lo que es improcedente y extralimitado a sus facultades, al emitir un pronunciamiento sin tener todos los antecedentes, debiendo apreciarse la prueba en conciencia, sin reducirla exclusivamente al informe emitido, por lo que pide dentro del agravio tener presente el servicio deficiente de agua potable y la sanción impuesta en sentencia del 20 de diciembre de 2019 en la causa Rol 16.901-2018 del mismo Juzgado, que imposibilitó el consumo de agua y causó daños, lo que reconoció la demandada Aguas Antofagasta, y que fue confirmado por la I. Corte de Apelaciones, razones por la cual pide revocar la sentencia apelada.

SEGUNDO: Que la empresa demandada Aguas Antofagasta S.A. al contestar la demanda acompañada a fojas 213 y siguientes, sostuvo que *"todos los actores fundan su presentación en el hecho que desde el inicio de la entrega de los departamentos, presentaron supuestos problemas en relación al agua potable, alegando la presencia de un color amarillo y un olor pestilente y desagradable; indicando que dicha situación se mantiene a la actualidad"*. También sostuvo que negaba todos los hechos fundantes de la demanda, reconociendo los hechos que habían dado origen a la infracción respecto de la causa rol 16.901 del año 2018, que solo provienen de problemas relativos al suministro de agua potable entre los meses de octubre del año 2017 y febrero del año 2018 y haciéndose cargo de la imputación en cuanto no hay un reconocimiento a supuestas negligencias constantes en el tiempo, precisa que el sector es abastecido en su totalidad por la planta desaladora Norte que data desde el año 2003, destacando la envergadura de una obra vanguardista e innovadora para la época, que lo ubica como sanitaria líder no sólo en Chile sino en Latinoamérica. Por ello reclama la falta de uniformidad cronológica de cada propietario y negando los hechos en forma temporal respecto a cada uno de ellos, haciendo presente que todos los exámenes realizados cumplen con la normativa chilena 409/1 de agua potable sin



que existan antecedentes de la supuesta mala calidad del agua potable, porque los hechos que actualmente reclama la contraria no corresponden a la realidad presente, porque a partir del año 2017 la demandada comenzó estudios de muestras de agua en las dependencias del lugar arrojando en todas y cada una de esas ocasiones resultados normativamente favorables, sin que sea efectivo que la empresa no cumpla con los niveles exigidos normativamente y que a raíz de los reclamos presentados entre octubre de 2017 y mayo del 2018, Aguas Antofagasta S.A. realizó muestreos periódicos con el fin de determinar si efectivamente existía o no un problema de calidad en el agua potable y por ello al "constatar muestras puntuales, fuera de los parámetros de calidad exigidos por la norma, realizó una serie de medidas inmediatas, continuas y otras permanentes, con el fin de dar por superado problemas de calidad en el edificio cuestión, medidas que se desarrollarán a lo largo de esta contestación" y, sumado lo anterior, por órdenes impartidas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, se realizaron monitoreos constantes de los parámetros de calidad hasta que finalmente se dio por superado el problema en mayo del 2018, por lo que no es efectivo que se haya incurrido en la conducta evasiva en dar cumplimiento a sus obligaciones como concesionaria de servicios sanitarios, pues existen programas de mantenimiento de las redes que forman parte de la estructura sanitaria de Aguas de Antofagasta S.A. el cual se ha cumplido a cabalidad prestando un servicio cuya actividad es exhaustivamente regulada en el ordenamiento jurídico nacional. Se reconoce que con anterioridad a los hechos alegados en esta causa, la recepción de oficios emanados de la Superintendencia de Servicios Sanitarios para comenzar indagaciones relativa a una supuesta mala calidad del agua alegada por los habitantes del edificio Parque norte, ubicado en Sierra Nevada 10,464, y que no se trata de los mismos habitantes demandantes, cumpliendo con los exámenes y pruebas al agua potable del condominio desde la red externa como



interna, y en coordinación del mismo ente fiscalizador, se realizó una limpieza a los estanques que distribuyen el agua potable al sector en cuestión entre los días 28 y 29 de abril del año 2018, como también la renovación de la conexión de redes de agua consistente en la ejecución de 250 metros de cañería con el objetivo de conectar el punto terminal de la red a otra matriz y que en conjunto operen como red evitando así la acumulación de sedimentos en el tramo de la red en cuestión, para crear un circuito donde el agua fluya sin acumular sedimentos y como si ello no fuere suficiente, se procedió a cambiar todo el sistema de filtros internos de las redes de agua potable al interior del condominio, como una medida de refuerzo para la tranquilidad de la comunidad. Asimismo se hizo un lavado general abarcando las calles Sierra Nevada, Caparrosa y Magnetita entre otras intersecciones, con acciones a propósito de órdenes de la superintendencia en cuanto generar monitoreos de la calidad de agua por siete días en horario entre las 5:00 y las 7:00 a.m., conducta que se mantiene hasta la fecha de la contestación de la demanda, unido a un plan de informar a los usuarios del sector supuestamente afectado sobre la recepción de los antecedentes, como asimismo la solución definitiva que se implementaría en su momento, respecto de la extensión de conexión de la red de agua potable e instalación de un grifo en una intersección determinada por lo que se dio cumplimiento a todos los planes de mantención de la infraestructura sanitaria, asumiendo compromisos respecto de la orden de la superintendencia en contra de la instalación de filtros, limpieza de estanques y registros periódicos, sin indicar en forma precisa las fechas o las oportunidades de toda estas acciones.

TERCERO: Que el artículo 14 de la Ley N° 18.287 establece que *"El Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y del mismo modo apreciará la denuncia formulada por un Carabinero, Inspector Municipal u otro funcionario que en*



ejercicio de su cargo deba denunciar la infracción. El solo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido.

Al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”.

En consecuencia, el sentenciador debe analizar íntegramente, toda la prueba debiendo razonar sobre la base de una lógica jurídica, la totalidad de los antecedentes, pero no sólo desde un punto de vista formal, sino con todos los indicios o máximas de experiencia que surjan de cada una de estas pruebas o razonamientos evidentes, que den razón suficiente de valoraciones o situaciones fácticas determinadas.

CUARTO: Que particularmente, sin perjuicio de los antecedentes reseñados en la sentencia impugnada, se requiere hacer presente y resaltar la siguiente prueba:

1. Junto a la contestación de la demanda se acompañaron informes técnicos y análisis químicos sobre la situación denominada “caso Sierra Nevada” que “tiene por objeto establecer las causas probables sobre un problema suscitado en las dependencias del inmueble ubicado en calle Sierra Nevada 10.464”, por una “supuesta” (sic) calidad de agua potable sobre el resultado de las muestras analizadas durante la 2018, 2019, 2022 y 2021 se concluye que desde el año 2018 a la fecha del informe -que no se indica, pero debe ser anterior o coetáneo al mes de noviembre del **año 2021**, por la fecha de la presentación y lo indicado en las muestras



realizadas en dicho año-, se dio cumplimiento íntegro, estricto, periódico, oportuno para todos y cada uno de los lineamientos del ente fiscalizador de servicios sanitarios mediante la vigilancia constante y rutinaria de las muestras de agua potable que se reunieron en los arranques del inmueble situado en calle Sierra Nevada número 10464, indicándose textualmente " *nuestros esfuerzos por recabar la mayor información y así dar el visto bueno este informe, se basa única y exclusivamente en las muestras obtenida diariamente el inmueble aludido.* 5) *los resultados de las muestras fueron analizados a cabalidad por nuestro laboratorio, el cual es el único certificado a nivel regional para dar conclusiones concluyentes en relación con la calidad del agua potable*", informe firmado por el gerente de operaciones de Aguas Antofagasta S.A., Cristian Jiménez Paredes. Se muestran gráficos sobre el reclamo de la calidad del agua, indicándose también el porcentaje de reclamos sobre la calidad de la región de Antofagasta versus la ciudad, precisándose que en abril del año 2018 se procedió a la inspección y limpieza de los estanques (dos) de distribución de agua potable con extracción de sedimentos medible. el trabajo de inspección se efectuó el 8 de mayo de 2018, advirtiéndose que lo estanques sin agua tenían manchas de óxidos en la paredes y piso de los estanques, cuya pintura se desprende con facilidad, como diagnóstico se indica que " *estas anomalía o manchas son presumibles del agua que trae la red pública hacia los estanques de la torre*" procediéndose la limpieza con hidrolavadora y solución clorada para desprender el óxido arraigado a la paredes y sanitizar los estanques, realizándose varios enjuagues con agua limpia para dejar operativos los estanques. Se sugiere revisar la alimentación del agua hacia las Torres e instalar filtros de alimentación primaria para frenar estas partículas de óxido y evitar que lleguen a los estanques o a los moradores. Las tomas de muestras se informan desde enero de 2018 a septiembre de 2021 y en lo que refiere al Hierro de un máximo



de 0,3 mg/l, se informa que el 17 de enero de 2018 figura 0,43, es decir, sobre la norma, según su propia tabla, lo que se repite los días 5 y 6 de marzo del mismo año, que registran 1,52 y 1,33mg/l, muy por encima de lo normado. Muestras tomadas en el medidor general de Sierra Nevada 10.464, agregándose que en noviembre y diciembre de 2020, no se registraron parámetros fuera de la normativa.

2. Ordinario número 189 de fecha 10 de enero del año 2022, de fojas 1030 y 1059 (se incorporó dos veces) emitido por el jefe de la división jurídica de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, que adjunta fiscalizaciones a propósito de reclamos en la calidad del agua potable en el edificio ubicado en calle Sierra Nevada número 10.464, de Antofagasta, presentados entre el año 2017 y enero de 2022, donde se indica que las causas que generan el problema de la calidad del agua provienen de las redes interiores del condominio, ya que, la calidad del agua potable del sector en que éste se emplaza, distribuida por las redes públicas, se encuentra dentro de los rangos normativos y que las redes interiores del condominio, son de cargo del usuario. Se acompaña monitoreo de arranque y control del agua en buenas condiciones según las exigencias normativas sobre el hierro, cloro y turbiedad, entre el 30 de Noviembre y 5 de Diciembre de 2020.

3. Declaración Paula Sabina Garcés Saavedra, de fojas 1017 vuelta, quien dijo ser ingeniero de ejecución en química y que tiene conocimiento de la problemática que afecta a los demandantes desde fines del año 2017, sobre la calidad del agua asociada a la turbiedad, haciendo presente que desde el año 2018 hasta septiembre del año 2021 se dio un informe tomando muestras mensuales, respecto de las cuales, y que ella realizó, hizo presente que trabajaron con la norma chilena, y de acuerdo a su informe (referido a aquel reseñado parcialmente en el número 1 anterior), **detectaron algunos valores relacionados con el hierro un "poco alterados"**. También explicó el procedimiento, en cuanto al trabajo



realizado en el laboratorio porque procesan las muestras e informan directamente a la superintendencia. A la repregunta, precisó que los parámetros alterados han sido esporádicos y, en la contra interrogación, señaló que en el procedimiento de muestra, si se deja correr el agua más de un minuto, la muestra sale alterada y que según sus conocimientos, se alteran los valores del hierro puede deberse a los distintos materiales de la cañería y que en el sector del edificio son metálicas.

4. Declaración de Getta Ivania Glvinovic Zlatar. Quien dijo ser funcionaria de Aguas Antofagasta y que en calidad de ingeniera Comercial se desempeña como jefa del departamento de gestión, reconociendo los reclamos, por cuya consecuencia tomaron muestras que dio resultado normal, agregando que quizás cuando se corta el agua, en algún caso, al retornar se produce turbiedad, "pero basta que el agua se deje correr por unos segundo y se termina el problema.

5.- Videos acompañados que puede obtenerse la turbiedad del agua en épocas no precisas, salvo el número 10, que por la filmación se obtiene que ocurrió el día jueves 20 de Agosto de 2020.

QUINTO: Que si se analiza toda la prueba, incluyendo las expresiones de las partes, no hay dudas que el agua potable proporcionada a los demandantes por parte del servicio de distribución, no ha tenido la calidad exigida en las normas reglamentarias y que por ese motivo debió interceder la Superintendencia de Servicios Sanitarios, a propósito de lo cual, la demandada adoptó medidas adecuadas comprobando que por lo menos desde la presentación de la demanda, no se ha vuelto a incurrir en la distribución de agua turbia y de una calidad distinta a la que le correspondía. Todo ello, no desconoce que en el año 2018, sus estanques instalados para la distribución del agua tenían sedimentos y pinturas descascaradas que explica y justifica el agua en la turbiedad que muestran los videos y de lo cual no se obtuvieron muestras, sino sólo una vez que se limpiaron



los estanques y que de acuerdo a los informes, estaban notoria y evidentemente en un estado que era imposible distribuir el agua en buena calidad, por lo mismo requirió retirar los sedimentos en cantidades no específicas, como también la pintura deteriorada, lavarlos con hidrolavadora y pintarlos, circunstancias que permiten concluir inequívocamente que la demandada Aguas Antofagasta S.A, en alguna época no especificada, pero dentro del período que alegaron e imputaron los demandantes, no se proporcionó el agua potable en la calidad exigida normativamente, con turbiedad y color no apropiado, por lo que su conducta -al no haber previsto dicha situación, que lógicamente puede deberse al deterioro por el tiempo, es decir, se prescindió de la mantención necesaria-, demuestra que se ha incurrido en fallas y deficiencias en la calidad del agua, causando lógicamente un menoscabo al consumidor.

SEXTO: Que si bien respecto de todo el período demandado no se comprobó la infracción sino sólo en sus inicios, se torna imposible a primera vista dimensionar el daño moral y material causado en la época del incumplimiento, no obstante si esta circunstancia se considera para justifica el rechazo de la pretensión de resarcir los daños causados, significa sin más ni menos, que no ha habido daño de ningún tipo, o sea que nada de ha sufrido, moral y material, lo que choca con el sentido común y con las normas básicas de convivencia pacífica , porque indudablemente ha habido un detrimento a no gozar de un elemento indispensable para la vida, que obviamente deteriora la estabilidad emocional y puesto en este trance o dilema, en no desconocer el periodo comprobado que termina en el año 2018, teniendo presente las graves consecuencias en un tiempo pequeño, es posible concluir que el daño material no podría exceder más de 200.000 pesos y, el moral, por la aflicción psíquica que ha causado y que fue el origen del malestar, la suma de 300.000 pesos refleja el resarcimiento de este padecimiento sufrido.



SÉPTIMO: Que para concluir la existencia del incumplimiento, se ha construido desde la base que la responsabilidad de la demandada es contractual a la luz de los contratos que ha suscrito con el Estado para proporcionar el agua potable de calidad, asimismo hay un contrato con el consumidor en los términos de la ley 16.496 sobre protección al consumidor, por lo tanto, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 1545 y 1547 del Código Civil, la prueba de la debida diligencia o cuidado ha de probarse por la empresa demandada o, en su caso, acreditar el caso fortuito o fuerza mayor, lo que no se demostró en el periodo en que tuvo necesidad de limpiar sus estanques porque el agua no cumplía con las condiciones de consumo humano. Limpieza y reparaciones efectuadas a instancias de la Superintendencia de Servicios Sanitarias, que ella misma reconoció en su propia documentación y a propósito del juicio cuya apelación y sentencia se acompañó de fojas 997 a 1007.

Por tratarse de un contrato, cuando ha habido incumplimiento y se ha causado perjuicio, este daño pasado, ya está configurado y, por lo mismo, corresponde su indemnización, Ahora bien, si pudiese discutirse la indemnización del daño moral por el artículo 1.558 del Código Civil que se extiende cuando no hay dolo únicamente a "los perjuicios que se previeron o pudieron preverse al tiempo del contrato", en este caso, es la relación de consumo la que importa protección de intereses extra patrimoniales de la víctimas, y sin dejar de lado, que es el artículo 3 de la ley 19.496 la que consagra siempre en favor del consumidor la reparación del daño moral (Cristian Aedo Barreda. "Régimen de Responsabilidad en Materia de Consumidor" publicado en "Estudios del Derecho del Consumidor IV" páginas 289 y siguientes X Jornadas Nacionales de Derecho del Consumo Facultad de Derecho, Universidad Andrés Bello Tirant lo Blanch Chile.2022).

OCTAVO: Que establecida la infracción, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 12 y 23, del



texto refundido de la Ley 19.496 según D.F.L. N°3 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo del 13 de Septiembre de 2019, y considerando que las acciones resarcitorias de la citada ley tienen por objeto la reparación del daño material o moral que sufre el consumidor, basta que experimente este detrimento, desde que todo proveedor de bienes o servicios está "obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio" (art. 12) corresponde acoger las demandas en los términos razonados.

NOVENO: Las sumas fijadas deberán incrementarse conforme a los intereses regulados en virtud de la ley 18.010, para operaciones de dinero no reajustables, que incluye el desgaste de inflación y por lo mismo no se accederá al reajuste pedido, sino sólo a los intereses a partir de la notificación de la demanda y hasta el pago efectivo, pero la suma indicada para la indemnización del daño moral, sólo desde la oportunidad de esta sentencia.

DÉCIMO: Que en lo referente a las costas de la causa, por aplicación extensiva del artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, no habiendo resultado totalmente vencida la demandada, no procede condenarla al pago de las costas de la causa.

Por último, al no haberse apelado por la parte demandada de la resolución que rechazó la prescripción, resulta imposible y contrario a Derecho un pronunciamiento sobre ese tópico.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en las Leyes 18.287, 19.496 Y artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE REVOCA, con costas del recurso,** la sentencia de fecha veintiuno de Marzo de dos mil veintidós, escrita a fojas 1075 y siguientes, dictada en la causa 7813/2021-7, del Primer Juzgado de



Policía Local, en la parte que rechaza establecer la infracción contravencional y demandas civiles; y, en su lugar se declara, que se condena a Aguas Antofagasta S. A. como autora de una infracción a la ley del consumidor, artículo 23 de la ley 19.496, a pagar una multa a beneficio fiscal de cincuenta (50) unidades tributarias mensuales. Y se acoge la demanda civil, debiendo Aguas Antofagasta S. A, pagar a cada uno de los demandantes, Ingrid del Carmen Morales Araya, Carlos Patricio Morales Araya, Aida Náyade Araya Contreras, Pablo Félix Villanueva Valdés, Bárbara Lissette Fuenzalida Messina, Miguel Alain Zenteno López, Mario Andrés Cepeda Álvarez, Oscar Andrés Vega Bernal, Marjorie Rojas Rojas, Ada Belén Robles Martínez, Brian Roberto Ahumada Marambio, Axel Fabián Casselli Tello, Marcela Andrea Quinteros Trujillo, Patricio Antonio Alfaro Rivera, Ramiro Alejandro Sánchez Páez, Francisca Nicole Zenteno Pailapan, Lucia del Carmen Carvajal Moya, Romuald Sebastián Arancibia Carrizo, Francisco Javier Molina Guzmán, María Mabele Tejeda Carrillo, Andrea del Rosario Calderón Calderón y María Soledad Rojas Villalobos, la suma de doscientos mil pesos (\$200.000.-) como indemnización del daño emergente ocasionado y trescientos mil pesos (\$300.000.-) por indemnización por daño moral, sin costas de la causa.

Las sumas fijadas, deberán incrementarse conforme a los intereses fijados para operaciones de dinero no reajustables desde la notificación de la demanda y hasta su efectivo pago, excepto la cantidad ordenada a pagar como indemnización por daño moral, cuyos similares intereses se calcularán desde la fecha de esta sentencia y hasta el día del pago efectivo.

Ejecutoriada que sea esta sentencia deberá remitirse copia al Servicio Nacional del Consumidor.

Se deja constancia que se hizo uso de la facultad contenida en el artículo 82 del Código Orgánico de Tribunales



Ro1 96-2022 (PL)

Redacción del Ministro Titular Sr. Óscar Clavería Guzmán.

Se deja constancia que no firma el Fiscal Judicial Sr. Rodrigo Padilla Buzada, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, por encontrarse haciendo uso de su feriado legal.





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

Código: KEHJXFCGFLP

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Antofagasta integrada por Ministro Presidente Jaime Anibal Rojas M. y Ministro Oscar Claveria G. Antofagasta, treinta y uno de mayo de dos mil veintitres.

En Antofagasta, a treinta y uno de mayo de dos mil veintitres, 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>

Código: KEHJXFCGFLP