

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia
JUZGADO : 14^o Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-25228-2018
CARATULADO : AGUAS ARAUCANÍA S.A./SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS

En Santiago, a doce días del mes de agosto de dos mil diecinueve.

VISTOS:

Comparece don Rodrigo Tuset Ortiz y don Julio Reyes Lazo, ambos en representación de **Aguas Araucanía S.A.**, todos con domicilio para estos efectos en Avenida Isidora Goyenechea Nro. 3600, piso 4° , comuna de Las Condes; quienes, de conformidad a lo establecido en el artículo 13 de la Ley Nro. 18.092, deducen reclamación judicial en contra de la **Superintendencia de Servicios Sanitarios**, representada por su Superintendente don Ronaldo Bruna Villena, ambos con domicilio en calle Moneda Nro. 673, piso 9, comuna de Santiago.

Indican, como antecedentes de la reclamación que, con fecha 21 de junio de 2017, la Superintendencia de Servicios Sanitarios dictó Resolución SISS Nro. 2302, que dio inicio a un procedimiento administrativo de sanción en contra de Aguas Araucanía S.A., por las siguientes infracciones:

“1) Por infracción al artículo 11 letra a), al constatarse que la concesionaria incurrió en conductas que importan deficiencias en la calidad y continuidad del servicio de agua potable para el sector del Fundo el Carmen, en Temuco, durante el día 14 de enero de 2017, según se detalla en los considerandos de esta resolución.

2) Por infracción al artículo 11 letra b) de la misma normativa, en cuanto el corte en el suministro de agua potable se produjo con afectación a la generalidad de los usuarios dependientes de dicha conducción primaria.

3) Por infracción al artículo 11 letra c) de la misma norma, en cuanto la empresa incurrió en un incumplimiento a las instrucciones contenidas en el Ord. 3469/2006 para



atención de usuarios en caso de cortes no programados, al no poner a disposición todos los recursos disponibles para otorgar el suministro alternativo de agua potable a los clientes afectados” .

Señalan que frente al proceso de sanción, y en particular por los juicios emitidos por el Fiscalizador –referidos a un supuesto perjuicio sufrido por la Superintendencia-, su representada, conforme al procedimiento administrativo definido por la misma Superintendencia, señaló que los cargos relacionados con incumplimiento de instrucciones no son efectivos, por cuanto no se afectó la generalidad de los usuarios del territorio operacional donde su representada presta servicios, sino acotado a un sector en particular y, por cuanto la resolución que inició el proceso de sanción carece de sustento y evidencia material, técnica y legal que resultan esenciales para formular cargos, los que en cambio, se han configurado sobre apreciaciones subjetivas tendientes a fundamentar artificialmente los incumplimientos que se imputan.

Añaden luego que mediante Resolución SISS 1708 de 22 de mayo de 2018, habiéndose ya presentado los descargos y habiéndose rendido la prueba acotada por su parte, la Superintendencia, en un acto ilegal y arbitrario amplió las imputaciones formuladas en contra de su representada, agregando que la infracción imputada y sancionable conforme el artículo 11 literal c) de la Ley 18.9020, se configuraba, además, por “[...] *no cumplir con entregar información a los clientes y al Jefe de la Oficina Regional, según disponen los puntos 2.1 y 2.4 del mencionado instructivo*”, ampliando ilegalmente los cargos que fueron formulados a su representada.

Comentan que, como consecuencia de la ilegal ampliación de cargos, su representada presentó con fecha 04 de junio de 2018 un recurso de invalidación, solicitando dejar sin efecto la ampliación ilegal, pero, en un acto arbitrario, la SISS decidió rechazarlo y tener por no interpuestos los descargos respecto de dicha ampliación, lo que significó finalmente la indefensión de su representada.

Manifiestan que mediante Resolución 2579, de fecha 23 de junio de 2017, la SISS aplicó multa por la suma de 71 UTA, no se interpuso recurso administrativo alguno,



atendida la ilegalidad con que ha actuado esa SISS en el proceso de sanción, optando por reclamar judicialmente la resolución que aplicó la multa.

Esgrimen que existe una serie de antecedentes verificados durante el proceso administrativo que dan cuenta de una voluntad arbitraria por parte de la SISS, dirigida exclusivamente a sancionar, sin considerar de forma alguna los argumentos planteados por su representada, y que iban encaminados específicamente a exculpar de responsabilidad en los cargos imputados, actuar arbitrario que se evidencia, además, en una serie de transgresiones a principios formativos del derecho administrativo, y también vulnerando el debido proceso, no procediendo por ello la aplicación de la multa interpuesta por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

1.- Vulneración a los principios y normas que rigen los actos de la Administración del Estado y a los del debido proceso.

Reiteran que con fecha 21 de junio de 2017, la Superintendencia de Servicios Sanitarios dictó la Resolución SISS Nro. 2302, la que fue notificada el día 03 de julio de 2017, y mediante la cual inició un procedimiento de aplicación de sanción en contra de Aguas Araucanía S.A., expediente Nro. 3998, por las infracciones que indican.

Arguyen que para efectos de una adecuada defensa, su representada solicitó con fecha 04 de julio de 2017 se fijara día y hora para exhibir el expediente administrativo Nro. 3998 y el otorgamiento de copia simple de todos los documentos que obraban en el referido expediente, y la suspensión del plazo para presentar sus descargos entre la fecha de la solicitud de exhibición de documentos y otorgamiento de copia efectuada por su parte y la fecha de audiencia otorgada para dichos efectos. La Superintendencia, sin embargo, mediante Resolución 2610 de 14 de julio de 2017, rechazó la solicitud de exhibición de expediente, por motivos infundados, y en un acto discrecional infundado, rechazó la suspensión de plazos en la forma solicitada, limitando y reduciendo el plazo original a tan sólo 5 días hábiles para presentar descargos, comenzando a correr aquél desde la notificación de la referida resolución, lo que ocurrió con fecha 26 de julio de 2017, por lo que, estando dentro del plazo legal, y de conformidad con lo prescrito en el artículo 53 de la Ley Nro. 19.880, que establece Bases de los Procedimientos



Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, su representada solicitó la invalidación del acto administrativo contenido en la Resolución SISS 2302 y 2616.

Explican que el fundamento de la invalidación solicitada fue la vulneración a los principios formativos del procedimiento, contemplados en la Ley Nro. 19.880 y de los principios y normas del debido proceso en la substanciación del mismo, lo que debía ser considerado por la autoridad al momento de resolver, fundamentándose específicamente en la negativa injustificada a la exhibición del expediente administrativo; infracción de los artículos 16, 17 literal d) y 18 de la Ley Nro. 19.880; vulneración de los principios de transparencia y publicidad, imparcialidad, no formalización y normas del debido proceso.

Como indicaron, con fecha 4 de julio de 2017 su representada solicitó expresamente y para efectos de una adecuada defensa, (1) la exhibición del expediente administrativo 3998 que sustenta el inicio del proceso de sanción, y (2) respecto de todos los documentos y expediente una vez exhibido, se solicitó expresamente el otorgamiento de copia simple a costa del solicitante.

A pesar que la exhibición solicitada se fundamentó precisamente en un derecho previo para formular una adecuada defensa, la Superintendencia de Servicios Sanitarios dictó, con fecha 14 de julio de 2017, la Resolución SISS Nro. 2616, mediante la cual resolvió lo siguiente: *“Que, la exhibición de expediente solicitada, constituye una gestión no contemplada en la Ley 19.880, que en su lugar regula el acceso al expediente administrativo mediante el derecho de los Interesados a solicitar copia autorizada del mismo. Al respecto, el artículo 17 literal a) señala que los particulares podrán: Conocer en cualquier estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copia autorizada de los documentos que rolan en el expediente y la devolución de los originales, salvo que por mandato legal o reglamentario éstos deban ser acompañados a los autos, a su costa”*. Continúa la resolución pretendiendo fundamentar la negativa a la solicitud de exhibición, señalando al efecto que *“A mayor abundamiento, la exhibición del expediente solicitada constituye una gestión de carácter innecesaria, por ya haberse solicitado copia del mismo. Además, su realización pugna con los principios de*



celeridad y economía procedimental del procedimiento administrativo [...] y en contra del principio de eficiencia [...]” .

Sostienen que los fundamentos esgrimidos en la resolución, esto es, la circunstancia de no encontrarse regulada la exhibición del expediente en la Ley Nro. 19.880, y la supuesta pugna en el acceso a dicha solicitud con los principios de celeridad, economía procedimental y eficiencia, se originan en una errada y sesgada interpretación de la Ley Nro. 19.880 y 18.575, y de los principios que la inspiran, que deben ser garantizados al fiscalizado en el procedimiento administrativo, como exponen a continuación.

a) Exhibición del expediente, derecho del fiscalizado contemplado en la Ley Nro. 19.880 y 18.575.

Aduce que la Superintendencia de Servicios Sanitarios sostuvo enfáticamente que el derecho de acceder al expediente sólo se encontraría regulado en la Ley Nro. 19.880 mediante el otorgamiento de copia autorizada de éste y que no existiría, por tanto, el derecho a que el mismo sea exhibido. Como se señaló, la resolución ha interpretado de manera sesgada lo dispuesto en la Ley Nro. 19.880, y no es efectiva la circunstancia que el acceso al expediente en los términos solicitados no se encuentre regulado en el referido cuerpo normativo, cuyas normas rigen y por tanto obligan a la administración del Estado en sus procedimientos y actos. A mayor abundamiento, la Superintendencia de Servicios Sanitarios sostiene que el acceso al expediente administrativo sólo podría ser ejercido mediante el otorgamiento de copia autorizada del mismo, en los términos dispuestos en el artículo 17 literal a) de la referida ley. Sin embargo, no consideró que la copia autorizada de los documentos que rolan en el expediente administrativo constituye el ejercicio de sólo uno de los derechos contemplados en la Ley Nro. 19.980, y su solicitud y ejercicio no le impide de manera alguna, ejercer el derecho de acceder al expediente administrativo en los términos del artículo 18 inciso 2º de la Ley Nro. 19.880, que expresamente señala:

“Además, deberá llevarse un registro actualizado, escrito o electrónico, al que tendrán acceso permanente los interesados, en el que consten las actuaciones señaladas en el inciso precedente, con indicación de la fecha y hora de su presentación, ocurrencia o envío” .



Por otra parte, dicen, el artículo 16 de la Ley Nro. 19.880 establece los principios de transparencia y publicidad, prescribiendo: *“El procedimiento administrativo se realizará con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en él. En consecuencia, salvo las excepciones establecidas en la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y en otras disposiciones legales aprobadas con quorum calificado, son públicos los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, así como sus fundamentos y documentos en que éstos se contengan, y los procedimientos que utilicen en su elaboración o dictación”* .

Asimismo, el artículo 17 literal d) de la Ley Nro. 19.880 regula expresamente como derecho del fiscalizado: *“Las personas, en sus relaciones con la Administración, tienen derecho a: [...] d) Acceder a los actos administrativos y sus documentos, en los términos previstos en la ley”* .

En el mismo sentido se expresa el artículo 11 bis de la Ley Nro. 18.575 sobre Bases Generales de la Administración del Estado, que dispone que *“La función pública se ejercerá con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en el ejercicio de ella. Son públicos los actos administrativos de los órganos de la Administración del Estado y los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial”* .

Añaden que el inciso 5° del referido artículo 11 dispone la forma de ejercer el derecho a conocer el expediente, señalando al efecto: *“En caso de que la información referida en los incisos anteriores no se encuentre a disposición del público de modo permanente, el interesado tendrá derecho a requerirla por escrito al jefe del servicio respectivo”* .

Conforme lo expresado, concluyen que la autoridad se encuentra obligada a permitir el acceso al expediente administrativo, por cuanto aquél contiene los actos y documentos que le servirán de base a la autoridad para dictar una decisión final, no bastando, como ha pretendido la respectiva Superintendencia, simplemente con acompañar una copia de las



piezas que rolarían y conformarían el expediente administrativo 3998, sin permitir una audiencia de exhibición en la que se pueda apreciar de manera personal por el fiscalizado sobre la forma y efectividad en que aquél se lleva, las piezas que efectivamente la componen y, por sobre todo, de poder, en el acta levantada al efecto, formular sus observaciones, en particular, cuando no se encuentren agregados aquellos documentos que necesariamente debiesen estar agregados para formular los cargos.

Señalan que la supuesta inexistencia de alguna norma contenida en la Ley Nro. 19.880, por parte de la autoridad frente al requerimiento formulado, contraría además sus propios actos, toda vez que en diversos procesos de sanción en los que su parte ha solicitado la exhibición de expediente y de documentos en específico, la Superintendencia de Servicios Sanitarios ha accedido, fijando para ello de una audiencia para un día y hora determinado, resultando preocupante la forma de actuar de dicha Superintendencia, la que cambia permanentemente sus criterios de actuación, afectando el principio de certeza jurídica.

En consecuencia, el acceso al expediente, a los actos y documentos que rolan en el mismo, por disposición de la Ley Nro. 19.880 y Nro. 18.575, corresponde a un derecho exigible por el fiscalizado, sin que aquél pueda ser negado injustificadamente por la autoridad, menos aun arguyendo la inexistencia de normativa que lo permita, cuando ello constituye precisamente un principio rector del procedimiento administrativo, no sustituyendo la solicitud de copia su ejercicio, ni menos aún se sanciona con algún tipo de preclusión o exclusión, como lo ha sostenido la resolución 2616, y por cuanto la negativa injustificada conlleva a la Superintendencia de Servicios Sanitarios a contrariar sus propios actos, contenidos en los expedientes administrativos 3905/17, 3965/17, 3916/17, 3961/17 y 3963, infringiendo el principio de certeza jurídica que debiera regir en el procedimiento administrativo sancionador.

b) Indefensión sustentada infundadamente en principios que obligan a la Administración del Estado y protegen al administrado.

Como se ha señalado, la Superintendencia de Servicios Sanitarios indica en la Resolución Nro. 2616 que “[...] la exhibición del expediente solicitada constituye una



gestión de carácter innecesario, por ya haberse solicitado copia del mismo. Además, su realización pugna con los principios de celeridad y economía procedimental del procedimiento administrativo [...] y en contra del principio de eficiencia [...]” .

Les resulta preocupante que un órgano de la administración tenga una interpretación como la contenida en la Resolución 2616, en el sentido que los principios que rigen sus propios actos sean aplicados en perjuicio del administrado, haciendo primar éstos por sobre los del debido proceso, en el cual el administrado tiene derecho a conocer el expediente en el que se sustenta la decisión final, con el objeto preciso de proponer su defensa. Resulta una ilicitud y absurdo jurídico evidente la circunstancia que la Superintendencia de Servicios Sanitarios haga primar los principios sobre los cuales debe regirse -sobre todo cuando permanentemente los infringe- por sobre los derechos y principios del debido proceso.

Agregan que los principios de celeridad, economía procedimental y eficacia nunca pueden ser aplicados en perjuicio del administrado, muy por el contrario, son principios establecidos y exigibles a la administración del Estado, y siempre en beneficio y protección del fiscalizado. En efecto, la interpretación de la Superintendencia del ramo es contraria al espíritu de la Ley Nro. 19.880, en cuyo mensaje presidencial señaló que:

“Sin embargo, debemos dejar en claro que por mejores que sean las medidas de celeridad que se impongan a la administración, no se puede sacrificar la calidad o el estándar de las prestaciones del Estado, ni la seriedad y consistencia de sus actuaciones.

Apostamos al mejoramiento para la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, pero, bajo ningún evento, estamos dispuestos a que, por buscar mayor celeridad, las prestaciones no sean garantizadas y los derechos fundamentales no sean protegidos.

Por otra parte, cabe tener presente que la agilización en los plazos administrativos no debe ser concebida únicamente como un medio para reducir de un modo fácil y rápido las deficiencias de la Administración. [...]



La intención de agilizar los trámites administrativos, no exime ni se aparta de la necesidad de reformar el Estado y de otorgarle herramientas para su eficiencia. En ello estamos empeñados y nos abocaremos de modo preferente durante nuestro mandato” .

Conciben una contradicción absoluta en el fundamento esgrimido en la Resolución 2616 con lo señalado en el mensaje presidencial, sobre todo cuando con su injustificada decisión, se ve afectado el desarrollo de un procedimiento racional y justo, aún más cuando se ha privado a su representada de preparar su defensa en un plazo más acotado que el originalmente dispuesto para presentar descargos. A tal respecto, les preocupa que el órgano instructor del procedimiento, con ese nivel interpretativo de los principios que rigen a la Administración del Estado, sea finalmente el mismo quien tome la decisión de sancionar a su representada, motivo por el cual recurre a este Tribunal.

Insisten en que los principios de celeridad, economía procedimental y eficiencia son obligatorios para la administración del Estado y no pueden ni deben interpretarse en contra o en perjuicio del administrado, toda vez que están consagrados específicamente para proteger a éste de la burocracia y la lentitud en los procedimientos; por tanto, cuando el particular ha solicitado dicha diligencia, ésta no puede ser negada bajo pretexto de pugnar con los principios que deben regir a la administración en protección del propio administrado y aún más castigarla confiriéndole un plazo inferior para presentar su defensa.

Refieren que el fundamento sostenido por la Superintendencia de Servicios Sanitarios resulta de una gravedad indiscutible, toda vez que los principios de celeridad, economía procedimental y eficacia están consagrados en beneficio del administrado sin que pueda rechazarse a solicitud de aquél una diligencia o gestión determinada, haciendo primar esos principios en perjuicio de los derechos legítima y legalmente solicitados por el administrado. Resulta más grave que, además de rechazar infundadamente la solicitud de exhibición, sancionó a su representada con un menor plazo para formular sus descargos. En efecto, la suspensión de plazo fue solicitada por su representada fundada en la circunstancia que no podían correr los plazos para la formulación de descargos si no se tenía acceso al expediente. Sin embargo, junto con los fundamentos antijurídicos esgrimidos por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, la Resolución dispone que “no ha lugar a



la suspensión solicitada, por improcedente. Sin perjuicio de lo señalado, otórguese un nuevo plazo de cinco días hábiles administrativos para la presentación de los descargos” .

Se preguntan cómo puede la autoridad escudarse en principios como la celeridad, cuando la propia SISS ha tardado, injustificadamente, más de 1 año en resolver el proceso de sanción.

c) Imprecisiones detectadas en los cargos formulados y los documentos que rolarían en el expediente sancionatorio.

Además de lo señalando, han detectado determinadas irregularidades, referidas a la inexistencia de documentos fundamentales para formular cargos.

Como consta en presentación de 04 de julio de 2017, su representada -atendido el tenor y fundamentos expresados por la autoridad en la Resolución 2302- solicitó expresamente la exhibición y otorgamiento de copia simple de documentos específicos que debían encontrarse allegados al expediente 3998, esenciales para formular cargos. En efecto, los documentos solicitados exhibir tenían por objeto preparar una adecuada defensa, conforme el tenor expuesto en la parte considerativa de la resolución 2302, pudiendo verificar que las siguientes consideraciones formuladas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios no tienen fundamento material que justifique siquiera su mención en el expediente.

Observan que el expediente sancionatorio constaba, a esa fecha, de 59 fojas, de las cuales sólo 16 fojas conforman los antecedentes agregados y tenidos a la vista por la Superintendencia de Servicios Sanitarios para iniciar el presente proceso de sanción, antecedentes que por sí solos eran insuficientes para dar inicio a tal expediente, para sostener lo indicado en los considerandos de la Resolución SISS 2302 y en particular, para justificar cualquier sanción respecto de las infracciones imputadas como indicarán.

Señalan como ejemplo, la inexistencia de los siguientes documentos fundamentales:

(i) **Inexistencia de antecedentes que habiliten a la Superintendencia de Servicios Sanitarios para sostener una conducta reiterada. Prescripción.**



Mencionan que la Resolución señala que “[...] de los antecedentes que maneja esta Superintendencia, es posible advertir que la falla sufrida por la mencionada conducción no constituye un hecho aislado [...]” “[...] A su vez, en el historial de esta matriz aparece que ésta ha presentado otras fallas afectando a todos los clientes del Sector Fundo El Carmen de Temuco entre los años 2013 y 2015”. A ese respecto, su representada solicitó los siguientes documentos que dieran cuenta de los dichos de esa Superintendencia: (a) copia de “los antecedentes que maneja esta Superintendencia” y en los que se establecería que la falla sufrida no constituiría un hecho aislado; y (b) historial de la matriz desde el año 2013 a 2015, sobre el cual la resolución sustentaría la existencia de fallas que habrían afectado a los usuarios del Fundo el Carmen.

Sin embargo, lo expuesto en los considerandos de la resolución no ha sido sustentado por la Superintendencia en ningún antecedente material. De otra parte, no sólo no acompaña los antecedentes que permitirían sostener sus fundamentos, sino, además, hace referencia a hechos ocurridos hace más de 4 años, por lo que resulta en un acto ilegal la circunstancia de no existir antecedentes allegados al expediente que den cuenta de supuestas reiteraciones, por una parte y, por otra pretender un proceso de sanción considerando para efectos de determinar la gravedad de los hechos, o de establecer ex antes la no concurrencia de fuerza mayor, sustentada en hechos acaecidos en exceso del plazo de 4 años dispuestos en el artículo 15 de la Ley Nro. 18.902, no encontrándose legitimada la autoridad para ejercer una facultad extinguida por el transcurso del plazo legalmente prescrito. En suma, no procede considerar los argumentos expuestos en el considerando decimotercero de la Resolución, referidos a la reiteración o recurrencia, y al descarte ex antes de la fuerza mayor, por no existir en el proceso antecedentes materiales que den cuenta de dicha circunstancia, por una parte y, por la otra, por invocar hechos acaecidos en exceso de los plazos que habilitan a la Autoridad en los términos expuestos en el artículo 15 de la Ley 18.902.

Señalan que la supuesta ocurrencia de eventos previos no ampara a la autoridad para rechazar de manera previa la eximente sustentada en la fuerza mayor. En este sentido resulta grave además la expresión subjetiva sostenida en el considerando decimotercero, al sostener la Resolución que, con el sólo mérito de los antecedentes



-inexistentes por una parte, o que exceden el plazo contemplado en el artículo 15 de la ley 18.902 por otra- sean “*originadas por una mala mantención de las conducciones [...]*”. Dicha expresión subjetiva y sin fundamento técnico cercena de manera previa el derecho a solicitar la eximente de responsabilidad sustentada en la fuerza mayor, sea por ejemplo, acreditando la debida diligencia, con el único instrumento idóneo y regulado en la normativa, como lo es el Programa de Desarrollo, que tiene por objeto preciso garantizar la continuidad de servicio mediante la reposición de redes.

(ii) Inexistencia de fiscalización en terreno que habría efectuado la Oficina Regional de la SISS; inexistencia de otros actos administrativos.

Como se expresa en el considerando noveno de la Resolución, la Superintendencia de Servicios Sanitarios, a través de su Oficina Regional, habría dispuesto de la realización de fiscalizaciones en terreno que fundamentarían lo expuesto en el referido considerando. En efecto, señala la resolución que: “[...] *a través de las fiscalizaciones en terreno ejecutadas por esta Superintendencia, pudieron constatarse los siguientes hechos:*

(i) Uno de los puntos de entrega informados por la empresa no estaba dispuesto en el lugar señalado por la concesionaria, sino que había sido colocado en un punto lejano al informado.

(ii) Se produjo una importante demora en el abastecimiento alternativo de algunos usuarios. En efecto, en los puntos de reparto de agua dispuestos por la empresa, se observó que los estanques tenían una capacidad de 1000 litros, que estaban montados sobre un carro de arrastre, y que, al vaciarse, eran retirados del lugar para ser llenados en un punto alejado del mismo, provocando largas esperas para los clientes mientras esto ocurría.

(iii) La distribución de los estanques no fue homogénea, quedando algunos sectores de Fundo el Carmen muy alejados de los estanques instalados, lo cual solo fue subsanado a través de las solicitudes de camiones aljibes realizadas por esta Superintendencia.



(iv) El número de estanques y puntos de suministro alternativo no fue suficiente para abastecer la demanda generada por el corte, especialmente tomando en consideración la cantidad de clientes que habitan el sector afectado. En efecto, en primera instancia la empresa dispuso solo de tres estanques con 1000 litros cada uno para abastecer una población de más de 16.000 personas, lo que representa menos de 200 cc por habitante. Esta cantidad sólo fue aumentada con posterioridad a instancias de la Superintendencia” .

Advierten que la circunstancia de haberse efectuado fiscalizaciones en terreno, como expresamente lo señala la Resolución, requiere por expreso mandato legal que los hechos constatados queden expresados y plasmados en un acto administrativo, llamado acta de fiscalización. En razón de aquello su representada solicitó la exhibición del antecedente material en que constaría la supuesta fiscalización en terreno, señalando al efecto en su presentación de 04 de julio de 2017 que se solicitaba exhibir las *“Actas de fiscalización en terreno efectuadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios y que, habrían permitido constatar que uno de los puntos de entrega informados por Aguas Araucanía no se encontraba en el lugar indicado; se habría verificado una demora en la entrega alternativa de agua” .*

Mencionan que las referidas actas de fiscalización eran esenciales para formular estos cargos, sobre todo cuando de las expresiones formuladas en la resolución es posible advertir una serie de componentes subjetivos: *“punto alejado”* , *“punto lejano”* , *“largas esperas”* , *“no fue homogénea”* , *“muy alejados”* y *“no fue suficiente”* , entre otras, las que, al no tener un elemento objetivo que indique los parámetros mínimos o máximos (por ejemplo, qué entendió el fiscalizador o qué elementos tuvo en consideración para estimar que la entrega no fue homogénea o, que se verificaron largas esperas), sólo podrían ser justificadas o al menos controvertidas por su representada, de haber accedido a la referida acta de fiscalización, pero dichas actas no han sido agregadas al expediente, por cuanto no se ejerció una labor fiscalizadora en los términos contemplados en la Ley Nro. 18.092 ni en la Nro. 19.980, por lo que no debía ser considerada como elemento fundante del proceso de sanción ni menos como elemento de prueba, más aún cuando ella no existe, por lo que mal pueden darse por reproducidas las expresiones del Jefe de la Oficina Regional en los términos señalados en el considerando quinto.



En ese mismo sentido, dicen, no debieron ser consideradas por parte de la Superintendencia las siguientes expresiones formuladas en la resolución, por no existir el elemento material que las sustenta, esto es, no existen en el expediente los documentos “en el que consten las solicitudes formuladas por la Oficina Regional, para el reparto a través de camiones aljibes ni en los que consten las solicitudes formuladas por la Oficina Regional, para el aumento de los puntos de reparto y la cantidad de estanques” , ello por cuanto dichos requerimientos no fueron formulados en los términos expuestos.

Aseveran que tampoco consta el documento mediante el cual la “*propia Superintendencia*” habría alertado a su representada que el corte muy probablemente se prolongaría.

En consecuencia, no debieron ser invocadas las supuestas instrucciones o fiscalizaciones en terreno que habría efectuado la Superintendencia de Servicios Sanitarios, cuando los antecedentes que sustentan dichos actos administrativos no se encuentran acompañados en el expediente, resultando éstos en meros dichos, supuestos, estimaciones o apreciaciones que carecen de sustento jurídico que habilite a la autoridad a invocarlos como fundamento o respaldo del inicio del proceso de sanción, menos aún pueden ser considerados para sancionar a su representada, toda vez que no se encuentran materializadas ni firmadas por quienes supuestamente participaron en la constatación en terreno de los hechos imputados.

Les parece importante replicar el análisis efectuado por el profesor Cristián Maturana Miquel y Jaime Jara Schnettler quienes sostienen que las actas de fiscalización, actas de inspección o actas fiscales de inspección “(…) *constituyen una forma habitual de plasmación del ejercicio de las facultades de control y supervigilancia que ejercen los órganos de la Administración del Estado. Configuran un instrumento jurídico de primera magnitud en el seno de la Administración fiscalizadora, expresión que engloba la actividad administrativa de comprobación o constatación del cumplimiento de la normativa vigente por los sujetos particulares regulados*” . Agregan que “*El fundamento de su naturaleza es consecuencia natural de su condición de acto administrativo (…)*” .



Reiteran que la supuesta fiscalización en terreno y las instrucciones que habría dado la Superintendencia, incumplen el carácter de acto administrativo formal, conforme la definición contenida en el artículo 3° de la Ley Nro. 19.880, por cuanto frente a una declaración de juicio o constatación de hechos, el documento en que se expresa la voluntad fiscalizadora o inspectiva, o en su caso una instrucción u orden debe necesariamente manifestarse en un acto formal, cuya inexistencia evidencia la ineficacia de su valor probatorio que, conforme el artículo 13 de la Ley Nro. 19.880, se requiere, infringiéndose por tanto el principio de no formalización y afectando asimismo lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley Nro. 19.880, toda vez que un supuesto documento que exprese la voluntad de un funcionario de la Superintendencia (como se indica, una supuesta fiscalización en terreno y sendas instrucciones formuladas) deben constar por escrito, siguiendo las formalidades del artículo 3° y siguientes del mismo cuerpo legal y, sustentándose en ellas la resolución que da inicio al proceso de sanción, deben al menos ser agregadas al expediente, cuestión que en autos no existe, pese a haber sido solicitadas expresamente por su representada.

Hacen presente que el carácter de acto administrativo, como expresión de voluntad o de constatación de hechos por parte de un funcionario en ejercicio de su potestad fiscalizadora, no puede sino manifestarse conforme las formalidades exigidas por la ley, más aún cuando el carácter de un acta inspectiva o de fiscalización tiene el valor de elemento probatorio que justificaría el inicio de un proceso de sanción por una parte y, por la otra, contendría los elementos que configurarían la conducta infraccional. Al respecto, y siguiendo la lógica del artículo 1699 del Código Civil, las actas de fiscalización pueden ser calificadas como instrumentos públicos, en la medida en que se autorizan por funcionario competente en el ejercicio de sus funciones y con las solemnidades legales. La inexistencia del Acta de Fiscalización efectuada en terreno y las supuestas instrucciones formuladas por la Superintendencia, conllevan a que todo lo expresado en la Resolución, y que se sustentarían en la fiscalización en terreno y en las instrucciones formuladas, debieron ser excluidas del proceso de sanción sin que dichos supuestos actos administrativos tengan la idoneidad y validez necesarias para configurarse como elemento probatorio en el proceso de sanción.



(iii) Falta de notificación de las órdenes e instrucciones, como elemento esencial para configurar la responsabilidad contenida en el literal c) del artículo 11 inciso 1° de la Ley Nro. 18.902.

Señalan que la norma contenida en el artículo 11 inciso primero literal c) de la Ley Nro. 18.902 dispone expresamente que se podrá sancionar al prestador “[...] cuando se trate de infracciones cometidas por los prestadores de servicios sanitarios, que importen el no acatamiento de las obligaciones y plazos establecidos por la ley respecto de las concesiones a que se refiere el decreto con fuerza de Ley Nro. 382, de 1988, del Ministerio de Obras Públicas, así como de las órdenes escritas y requerimientos, debidamente notificados, y plazos fijados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en ejercicio de las atribuciones que la ley le encomiende, en relación con materias de su competencia”. Así, como requisitos estrictos fijados por la misma normativa, es preciso que las instrucciones y órdenes (a) sean escritas; y (b) que ellas hayan sido debidamente notificadas, elemento este último que no ha sido acreditado por la Superintendencia del ramo. En efecto, la Superintendencia de Servicios Sanitarios no sólo no accedió a la exhibición de expediente solicitada con fecha 04 de julio de 2017, sino que, en un acto arbitrario y antijurídico, pretendió dar por cumplida dicha solicitud mediante la entrega de copia autorizada del expediente, cuestión que efectuó adjuntando a la resolución SISS 2616 un set de documentos, sin acreditar de modo alguno, pese a haber sido solicitado por Aguas Araucanía, el acta que diera cuenta y acreditara la notificación o la certificación de haberse practicado por Correos de Chile, en los términos del artículo 18 de la Ley 18.902, el Ord. SISS 3459/2008; por lo que sostienen que el requisito expresado en el artículo 11 inciso primero literal c), no se ha verificado, razón por la que, faltando uno de sus elementos, dicha Superintendencia debe abstenerse de sancionar a Aguas Araucanía. Hace presente que la norma indicada es de derecho estricto, por lo que la Superintendencia debió acreditar que las correspondientes instrucciones se encontraban debidamente notificadas.

Añaden que la Superintendencia no ha acreditado la circunstancia de encontrarse las órdenes referidas debidamente notificadas, elemento esencial, conforme la normativa, para sancionar. En ese sentido, no hay evidencia alguna en las copias conferidas algún



documento que acredite la notificación en los términos dispuestos en el artículo 18 de la Ley 18.902. Así, pese a haber sido solicitado por Aguas Araucanía el acta que diera cuenta y acreditara la notificación o la certificación de haberse practicado ésta por Correos de Chile en los términos del artículo 18 de la Ley 18.902, sostienen que el requisito expresado en el artículo 11 inciso primero literal c) no se ha verificado, razón por la que, faltando uno de sus elementos, la multa debe ser dejada sin efecto.

(iv) Otros instrumentos que debió considerar la Superintendencia de Servicios Sanitarios para iniciar el proceso de sanción.

Les resulta preocupante la forma en que la Superintendencia ha configurado el proceso de sanción, carente de todo elemento razonable y esencial para iniciarlo. En particular, resulta preocupante la circunstancia que la Superintendencia, por ejemplo, señale que los clientes reciben suministro en el Fundo El Carmen sean 4.631, cuando aquéllos ascienden a 4.349, viéndose afectado un número inferior a ellos. En esas circunstancias, la Superintendencia debió, al menos, agregar al expediente la información contenida en el PR035, del cual prescindió, así como igualmente no agregó al expediente el PR013, mediante el cual, para efectos de sostener que la falla se habría producido por cambios repentinos en las presiones, debía al menos estudiar y agregar en autos la información sobre la cual sostuvo sus imprecisos y subjetivos dichos.

(v) Término probatorio decretado en autos (Res. SISS 3948, recurso de reposición, Res. SISS4523), Vencimiento del término probatorio. Modificación expost de los cargos formulados.

Manifiestan que en sus descargos, su representada solicitó la apertura de un término probatorio y diligencias específicas tendientes a acreditar la defensa formulada, frente a lo cual la Superintendencia dictó, con fecha 23 de octubre de 2017, la Resolución SISS 3948, disponiendo la apertura de un término probatorio de 10 días, citando a audiencia de testigos el día 07 de noviembre de 2017, rechazando en todo lo demás las diligencias de absolución de posiciones y de inspección personal.



Ante tal resolución, su representada presentó, el 06 de noviembre de 2017, un recurso de reposición por las arbitrariedades de tal Superintendencia, toda vez que, de manera artificial, pretendió conferir la oportunidad procesal de una debida defensa, rechazando las diligencias probatorias ya indicadas y conminando a su representada a presentar a sus testigos en la ciudad de Santiago, impidiendo con ello el desarrollo de la prueba testimonial, atendido el domicilio de los testigos en la ciudad de Temuco. Asimismo, y frente a dicha imposición atentatoria de las normas del debido proceso, y con el objeto que la prueba testimonial pudiese realizarse en la ciudad de Temuco, solicitó la designación de un Fiscal Ad-Hoc en la referida ciudad. Sin embargo, mediante resolución SISS 4523, de fecha 06 de diciembre de 2017, la Superintendencia rechazó el recurso de reposición intentado, manteniendo firme la Resolución 3948, y reprogramando la audiencia de testigos para el día 28 de diciembre de 2017, en la ciudad de Santiago.

De tal manera, y viéndose mermada su defensa, cuyo objeto era acreditar los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, con fecha 28 de diciembre de 2017, su representada presentó declaración jurada escrita de los testigos Rodrigo Boris Salinas Alvarado; Roberto Fuentes Fernández y Miguel Ángel Muñoz Ubilla y, con fecha 29 de diciembre de 2017, presentó escrito complementando la declaración jurada escrita del testigo don Milton Morales Manosalva. En conclusión, conforme las resoluciones indicadas, el Expediente de autos se encontraba con su término probatorio vencido desde el día 05 de enero de 2018 y, desde dicha fecha en estado de ser resuelto por la Superintendencia. No obstante encontrarse vencido el término probatorio y en estado de dictarse una resolución conclusiva de tal expediente, la Superintendencia dictó la resolución Nro. 1708, con fecha 22 de mayo de 2018, esto es casi 1 año después del inicio del proceso de sanción activado mediante Resolución SISS Nro. 2302 y, luego de 4 meses de vencido el término probatorio decretado en autos, procedió ilegalmente a rectificar y ampliar los cargos contenidos en la Resolución SISS Nro. 2302, conforme los antecedentes de hecho que se señalan en la parte considerativa de la Resolución SISS Nro. 1708, señalando al efecto *“Rectifíquese la Resolución Exenta Nro. 2302/17 de fecha 21 de junio de 2017, en relación al cargo iniciado en el punto 3 por la letra c) del artículo 11 de la Ley Nro. 18.902, señalando en su lugar; 3) Por infracción al Artículo 11 letra c) de la misma*



norma, en cuanto la empresa incurrió en un incumplimiento de las instrucciones contenidas en el Ord. Nro. 3459/2008 para la atención de usuarios en casos de cortes no programados, al no poner a disposición todos los recursos disponibles para otorgar suministro alternativo de agua potable a los clientes afectados, y al no cumplir con entregar información a los clientes y al Jefe de la Oficina Regional, según disponen los puntos 2.1 y 2.4 del mencionado instructivo” .

(vi) Disposiciones legales infringidas.

Su parte estimó improcedente y contraria a derecho la Resolución SISS Nro. 1708 que pretendió ampliar los cargos, por vulnerar principios fundamentales del derecho administrativo sancionador.

Así, la pretensión de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en orden a modificar los cargos formulados, habiéndose presentado ya los descargos por su parte y habiéndose rendido la prueba, infringe diversas normas.

El artículo 18 de la Ley Nro. 19.880, ha definido al procedimiento administrativo como *“[...] una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración [...] que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal. [...] El procedimiento administrativo consta de las siguientes etapas: iniciación, instrucción y finalización” .*

De la definición del procedimiento administrativo, concluyen (1) que “actos trámite” no son sino aquellos que, vinculados entre sí, son dirigidos o tienen por finalidad resolver un asunto iniciado a petición de parte o de oficio, como en el caso particular. Así, por ejemplo, son actos trámite una resolución que ordene iniciar un período de información, una resolución que ordene notificar a un tercero interesado, acerca de alguna de las actuaciones del procedimiento, las solicitudes internas o externas, mediante un memorándum o un oficio, para la emisión de un informe jurídico, económico o técnico necesario o útil para resolver la solicitud; y (2) que las etapas que componen el procedimiento administrativo son 3: iniciación, instrucción o también denominada de desarrollo, y finalización.



Las referidas etapas del procedimiento administrativo sancionador tienen objetivos determinados y que son:

- La etapa de iniciación está destinada a poner en conocimiento del fiscalizado los cargos que se le formulan por supuestos incumplimientos a la normativa, etapa que concluye necesariamente con el vencimiento del plazo otorgado por la administración del Estado de conformidad con lo dispuesto en la Ley Nro. 19.880 y, en el caso específico, con el artículo 18 de la Ley Nro. 18.902. Así, la etapa de iniciación se compone de las siguientes diligencias: (a) resolución que formula los cargos; (b) notificación mediante carta certificada, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Nro. 19.880 y Nro. 18.902; y (c) transcurso del plazo otorgado en la Resolución que formula los cargos.

Aseguran que dicha etapa culminó al momento de dictarse la Resolución SISS 3948, esto es, venció con fecha 23 de octubre de 2017.

- La etapa de instrucción tiene por objeto determinar, conocer y comprobar los aspectos fundamentales del acto administrativo, el que se confrontará con los descargos y alegaciones presentadas por el fiscalizado, dando paso a las sub etapas de prueba, audiencia, y otros necesarios para dilucidar la cuestión planteada y poder concluir el procedimiento administrativo. En el caso particular, dicha etapa culminó con fecha 05 de enero de 2018.

- La etapa de finalización se caracteriza por poner término al procedimiento, a través de una decisión de la autoridad, que se pronuncie sobre la cuestión de fondo, todo en conformidad y respeto a los principios del artículo 8 y 40 de la Ley Nro. 19.880.

Esgrimen que las referidas etapas del procedimiento administrativo se asemejan a las contempladas por el legislador en el procedimiento civil ordinario de mayor cuantía, a saber: (a) período de discusión, que está constituido por la presentación de los 4 escritos fundantes (demanda, contestación, réplica y dúplica), de la notificación y del término de emplazamiento; (b) período de prueba, que media entre la resolución que recibe la causa a prueba y la notificación de la resolución que cita a las partes a oír sentencia; y (c)



período de sentencia, que transcurre entre la citación a oír sentencia y la notificación de la sentencia definitiva.

Aprecian que la lógica del procedimiento administrativo apela a las normas del derecho común, haciendo análogas sus etapas: el período de discusión equivale a la etapa de iniciación; el período de prueba es similar a la etapa de instrucción; y el período de sentencia es equivalente a la etapa de finalización.

Sostienen que, constituyendo la Resolución que formula los cargos una demanda, el período de iniciación (o de discusión en el derecho común) concluyó necesariamente con los descargos (contestación) de su representada, hecho verificado hace al menos 8 meses, y el período de instrucción (o de prueba en el derecho común) concluyó el día 05 de enero de 2018, esto es, hace al menos 4 meses, precluyendo cualquier derecho de ampliación o modificación intentado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Al respecto, hacen presente que el artículo 261 del Código de Procedimiento Civil sólo acepta y permite la rectificación y ampliación de la demanda hasta antes de la contestación por parte del demandado, hecho que ocurre una vez notificado y dentro del término de emplazamiento.

Explican que, con todo, el acto administrativo pudo ser modificado sólo si presentaba defectos que no representaran gravedad, de lo contrario procedía la revocación del acto anterior, pero la ampliación pretendida no respondería sino a un capricho de la administración y a una rectificación artificial previa a la dictación del acto terminal, buscando con ello salvar la coherencia entre los cargos formulados y la resolución final que pretendía dictar, por lo que es posible advertir en la resolución modificatoria una *“falsa motivación”*. Cabe al respecto señalar que la rectificación intentada infringe lo dispuesto en el artículo 62 de la Ley Nro. 19.880, toda vez que, ella sólo está reservada para *“[...] aclarar puntos dudosos u oscuros, y rectificar errores de copia, de referencia, de cálculos numéricos, y en general los puramente materiales o de hechos que aparecieren de manifiesto en el acto administrativo”*.

Las razones esgrimidas por la Superintendencia en la Resolución son inverosímiles y carentes de fundamentos, ya que se sustentan en hechos que pudieron ser detectados con



anterioridad al inicio del procedimiento, y hasta antes de la presentación oportuna de los descargos por parte de su representada. ¿Es que acaso la Autoridad sólo se percató de estas omisiones, transcurridos 11 meses desde el inicio del proceso de sanción y con posterioridad a la presentación de descargos por su representada y de la rendición limitada de la prueba que decretó en autos? ¿Dónde ha quedado la protección a los principios de celeridad y economía procedimental invocados por la SISS? Es evidente que los invoca y los vulnera a su sola discreción. Es evidente, además, la infracción por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios al principio de eficacia regulado en el artículo 9 de la Ley Nro. 19.880, por cuanto no existe fundamento válido alguno que la habilite para modificar la resolución que da inicio al proceso de sanción transcurridos los plazos y etapas procedimentales, pretendiendo salvar anticipadamente -mediando vulneración de derechos consagrados en la Constitución Política de la República y cuerpos normativos- el acto terminal, buscando artificialmente la coherencia entre los cargos formulados -respecto de los cuales se desarrolló el expediente hasta el vencimiento de la etapa de instrucción- y la decisión final de autos.

Hacen presente además que la Superintendencia ha resuelto asuntos de similar naturaleza argumentando que los plazos establecidos en la Ley Nro. 19.880 no son fatales, por lo que -atendidos sus fundamentos- le permitiría efectuar modificaciones en el tiempo que ésta lo estime. Al respecto recalca que no se trata sólo de la preclusión del derecho de rectificación, sino la vulneración de normas del debido proceso y de principios formativos del procedimiento administrativo, todo lo cual genera indefensión frente a la inexistencia de certeza jurídica.

Así, la grave inobservancia en los plazos, implícitos en los principios del derecho administrativo, sancionables además de conformidad con lo dispuesto en el artículo 62 Nro. 8 de la Ley Nro. 18.575, controvierten los deberes de eficiencia, transparencia, eficacia y legalidad en el ejercicio de la función pública y no pueden serlo en desmedro de los derechos del sujeto fiscalizado ni menos aún darle al acto impugnado la naturaleza de un acto trámite, cuando éste importa necesariamente una modificación del acto originario, sustentado en una falsa motivación y no en un error de hecho o derecho justificable y comprobado, sino amparado en la falta de diligencia y celo con que la autoridad debió



analizar los antecedentes y formular los cargos de autos, y no le está permitido ampliar los cargos cuando su parte ya presentó defensa y diligencias probatorias.

Las modificaciones de un acto administrativo deben ser justificadas, sustentadas en errores de hecho y derecho, comprobables, respetando los plazos implícitos en la legislación y, en particular, reservándolo a aquellos casos en que explícitamente lo establece la legislación {artículo 62 de la Ley 19.880) conforme lo ha señalado la Contraloría General de la República, en diversos dictámenes:

- Dictamen CGR Nro. 23643: *"Sobre el particular, cabe hacer presente que de acuerdo a la reiterada jurisprudencia de esta Contraloría General relacionada con la materia resulta improcedente modificar los actos administrativos cuyos efectos están reglados, a no ser que se compruebe que la medida dispuesta adolecía de algún error de hecho o de derecho, que necesariamente deba ser subsanado con la modificación posteriormente propuesta, como único medio de restablecer las cosas a su estado regular [...]".*

- Dictamen CGR Nro. 27954: *"Aunque los plazos otorgados a la dirección aludida no son fatales, su incumplimiento puede generar responsabilidades disciplinarias – precisamente porque tienen carácter obligatorio para las autoridades administrativas, las que, como regla general, deben actuar de propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones conforme lo señala el art. 8 de la ley 18575".*

Aprecian de lo expuesto que no puede entenderse como un "acto trámite" la Resolución SISS 1708, por cuanto ella no tiene por objeto la resolución del acto administrativo originario, contenido en la Resolución SISS Nro. 2302, ya que pretende -vía "rectificación", cuando en realidad lo que se verifica es una modificación y ampliación- trasladar a su parte, la negligencia y falta de celo que debió aplicar en la etapa previa a la formalización de cargos, o incluso después, pero antes de la presentación de los descargos de su representada, debiendo con posterioridad a ello -y en particular por el estado procesal de esos autos, cuya etapa de instrucción se encontraba vencida- limitarse a dictar el acto de finalización del procedimiento y en ningún caso, dirigirse a la dilación injustificada e ilegal del proceso, por cuanto con ello además de vulnerarse la naturaleza



del procedimiento administrativo contemplado en el artículo 18 de la Ley Nro. 19.880 y sus diversas etapas, se infringen las siguientes disposiciones:

(a) Vulneración del principio de celeridad. El artículo 7° de la Ley Nro. 19.880, en su inciso segundo, dispone que *“Las autoridades y funcionarios de los órganos de la Administración del Estado deberán actuar por propia iniciativa en la iniciación del procedimiento de que se trate y en su prosecución, haciendo expeditos los trámites que debe cumplir el expediente y removiendo todo obstáculo que pudiere afectar a su pronta y debida decisión”* .

Reiteran que ha quedado de manifiesto que el acto administrativo dictado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios mediante el cual se pretende ampliar la Resolución 2302 (aun cuando la Superintendencia indique que se trata de una rectificación), importa su modificación sustancial, retrasando injustificadamente la decisión final, por cuanto después de 11 meses de iniciado el proceso, la entidad fiscalizadora pretende, fundada en un supuesto error, demuestra una dilación, por cuanto no se trata de un acto trámite destinado a la decisión final y tampoco es de aquellos que busquen la remoción de obstáculos, sino precisamente, impone obstáculos, ya que la ampliación podría haber sido dictada en la etapa correspondiente, antes de la presentación de los descargos de su parte y no cuando ella ya ha presentado su defensa y ha rendido prueba destinada a desvirtuar los cargos que se le formularon.

(b) Vulneración del principio conclusivo. El artículo 8° de la Ley Nro. 19.880, dispone que *“Todo el procedimiento administrativo está destinado a que la Administración dicte un acto decisorio que se pronuncie sobre la cuestión de fondo y en el cual exprese su voluntad”* .

Recuerdan que el procedimiento administrativo es una *“[...] una sucesión de actos trámite vinculados entre sí, emanados de la Administración [...] que tiene por finalidad producir un acto administrativo terminal. [...] El procedimiento administrativo consta de las siguientes etapas: iniciación, instrucción y finalización”* ; en el caso particular, la resolución impugnada no es de aquellos que inician el procedimiento, tampoco es de aquellos que instruyen para esclarecer los hechos ni menos aún es de aquellos que tienen por objeto



corregir defectos o vicios en el procedimiento, menos aún se trata de un acto administrativo de finalización, verificándose una dilación desmedida del proceso sancionatorio, y en la que es posible advertir que el único objeto perseguido por la Superintendencia de Servicios Sanitarios es pretender salvar la coherencia entre los cargos formulados y la decisión final que dictaría.

(c) Vulneración del principio de contradictoriedad. Dispone el artículo 10, inciso final, que *“En cualquier caso, el órgano instructor adoptará las medidas necesarias para lograr el pleno respeto a los principios de contradicción y de igualdad de los interesados en el procedimiento”*.

Entienden que la resolución impugnada importa una abierta infracción a dicha garantía legal, por cuanto su dictación extemporánea significa el ejercicio antijurídico de un derecho que, naturalmente, por el transcurso de la etapa procedimental pertinente, ha precluido y, de otra parte, vulnera la naturaleza de los actos de instrucción, toda vez que el impugnado no forma parte del proceso lógico y sucesivo de actos destinados a decidir el asunto.

De otra parte, continúan, la falsa motivación de los argumentos entregados en la resolución implican una indefensión para su parte, por cuanto fue dictado una vez que la autoridad tuvo conocimiento de la línea argumentativa de su representada y la prueba rendida, toda vez que hace 11 meses presentó sus descargos, los que pudieron ser analizados por la Superintendencia y hace 4 meses presentó la prueba en autos, todo lo cual podría significar la verdadera razón de la rectificación intentada.

(d) Vulneración de los plazos legales. El artículo 23 de la Ley en comento señala: *“Obligación de cumplimiento de los plazos. Los términos y plazos establecidos en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de la Administración en la tramitación de los asuntos, así como los interesados en los mismos”*. Por su parte el artículo siguiente dispone que *“Las providencias de mero trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo, dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente. Los informes, dictámenes u otras actuaciones similares, deberán evacuarse dentro del plazo de 10 días, contado desde la petición de la diligencia”*.



Como se ha señalado en dictamen CGR Nro. 27954, aunque los plazos otorgados no son fatales, su incumplimiento puede generar responsabilidades disciplinarias precisamente porque tienen carácter obligatorio para las autoridades administrativas, las que, como regla general, deben actuar de propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones conforme lo señala el artículo 8 de la Ley Nro. 18.575, y respetando los derechos de los particulares.

Del mismo modo, el artículo 27 expresamente señala que *“Salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento administrativo no podrá exceder de 6 meses, desde su iniciación hasta la fecha en que se emita la decisión final”*. Es evidente la infracción de esta norma; cuando el procedimiento debiese estar terminando, la autoridad en cambio, unilateralmente y sin justificación alguna, más que su propia falta de diligencia, pretende hacer subsistir los plazos, modificando el acto administrativo originario, amparado en una supuesta rectificación que estima legal, cuando ello es constitutivo de dilación injustificada y vulneración de principios y normas del debido proceso, así como es ilegal, toda vez que la rectificación está reservada para los actos terminales conforme el artículo 62 de la Ley Nro. 19.880, y la resolución 1708 no es un acto terminal y, de otra parte, no se pretendió rectificar sino derechamente modificar una resolución originaria.

(e) Falta de diligencia en la iniciación del procedimiento. Como han sostenido previamente, el procedimiento administrativo se sustenta en tres etapas fundamentales: iniciación, instrucción y finalización. Al respecto, la Superintendencia ha señalado que el fundamento por el cual pretende ampliar la resolución 2302 sería la circunstancia que sus considerandos no se condicen con la parte resolutive, lo que la habilitaría para ampliar los cargos; ello claramente corresponde a una negligencia de la autoridad que no puede, por vía de rectificación, pretender corregir en desmedro de los derechos de su representada; así, la falta de celo y diligencia previa no puede ser subsanada por la vía de una ampliación extemporánea, pretendiendo minimizar sus razones, fundamentadas en supuestos errores de hecho. Al respecto, la propia Contraloría General de la República impone a los órganos de la administración del Estado una obligación de diligencia, estableciendo al respecto: *“[...] debe recordarse que la reiterada jurisprudencia administrativa de este Ente Contralor, contenida, entre otros, en los dictámenes Nros. 26.917 y 50.898, ambos de 2006, expresa que en los procedimientos sancionatorios los cargos deben indicarse en forma*



concreta, explicitando claramente la actuación anómala o los hechos constitutivos de la o las infracciones en que ha incurrido el afectado, lo contrario le impide a aquél ejercer adecuadamente su derecho a defensa” .

(f) Irretroactividad de los actos administrativos. La Superintendencia pretende que, por el acto que impugna, se retrotraigan los efectos del proceso iniciado por la Resolución 2302 al mismo estado que cuando este fue dictado, pretendiendo retroceder al estado en que se encontraba el expediente sancionatorio hace 11 meses atrás, lo que es inaceptable frente a la legislación que regula los actos de la administración del Estado, toda vez que por expresa disposición del artículo 52 de la Ley Nro. 19880, ello está prohibido, más aún cuando con su dictación no se favorece a su representada, sino por el contrario, se le imputan más infracciones por las cuales podría verse expuesta a sanción.

(g) Búsqueda de coherencia entre la resolución que formuló cargos y la decisión final que se dictaría en autos. Como se señaló, la Superintendencia pretende modificar la resolución Nro. 2302 ampliando las infracciones por las cuales pretende sancionar, argumentando una supuesta inconsistencia entre los considerandos de la resolución y su parte considerativa, lo que la habilitaría a “rectificar”, en circunstancia que lo que efectúa es derechamente una modificación y ampliación de cargos y sanciones a las que se vio expuesta su representada, evidenciándose que la pretensión de la Superintendencia es salvar la coherencia entre la resolución 2302 y la que eventualmente dictaría poniendo término al proceso administrativo.

No les cabe duda que la Superintendencia, mediando un ejercicio ilegal, ha pretendido salvar la coherencia entre los cargos formulados y la resolución final que dictaría en el proceso de sanción, “echando mano” a supuestos errores de hecho entre los considerandos de la resolución y su parte resolutive, razón por la que estimó que se trataría de una rectificación de la resolución 2302, cuando materialmente nos encontramos frente a una modificación unilateral, extemporánea y vulneradora de derechos del debido proceso y principios formativos del procedimiento administrativo.

Dicho lo anterior, advierten que el afán de salvar la coherencia entre los cargos formulados y la resolución que pondría término al proceso de sanción, habiendo culminado



la etapa de iniciación y la etapa de instrucción, materializada ésta última en la rendición de la prueba por parte de su representada, se encuentra resuelta por la propia Corte Suprema. En efecto, con fecha 03 de marzo de 2016, en el “Caso Escuela Particular San Miguel de Quintrilpe”, la Corte Suprema, en causa rol Nro. 34167-2015, dictó sentencia respecto una materia vinculada a la Superintendencia de Educación, exigiendo coherencia entre la formulación de cargos efectuada por la autoridad administrativa y el acto administrativo sancionatorio: *“Séptimo: Que todo lo anterior lleva a la conclusión de que no existe la debida correspondencia entre los hechos que se imputan, las normas que se estiman infringidas y el fundamento que sustenta la formulación de los cargos, toda vez que el marco fáctico fijado en la resolución de multa da cuenta que lo realmente sancionado es la falta de denuncia en el plazo de 24 horas establecido en el artículo 176 del Código Procesal Penal. En este sentido, las normas que sirven de sustento a la decisión de la autoridad para justificar la imposición de la sanción de la que se reclama no se corresponden con la situación de hecho que motivó el procedimiento de fiscalización administrativa impugnado en la presente causa”* .

Por su parte, en el “Caso UAF” , la Corte Suprema dictó un fallo reafirmando la exigencia de coherencia y similitud de los hechos descritos en la formulación de cargos y el acto administrativo sancionador, en los siguientes términos: *“Decimotercero: De la sola lectura de los fundamentos del cargo formulado y de la resolución sancionatoria surge la evidencia que los hechos tenidos en vista para la adopción del acto administrativo son distintos de aquéllos anteriores a éste, de lo cual se deriva su ilegalidad. En materia de imposición de sanciones por parte de la Administración, ello adquiere especial trascendencia, toda vez que el derecho a la debida, defensa, exige a ésta una conducta, congruente en cuanto a los cargos que formula y los hechos por los cuales sanciona, única forma en la que puede configurarse la tipicidad exigible en esta materia”* .

Concluyen que no hay duda alguna que la Superintendencia de Servicios Sanitarios, vía rectificación” de la resolución 2302, lo que ha efectuado de manera injustificada es en realidad una modificación y ampliación de cargos, con el único objeto de salvar la coherencia entre el acto que formuló los cargos y la resolución que se dictaría en el proceso de sanción, resultando además ilegal en cuanto no sólo ha sido dictada precluyendo



su derecho, toda vez que su representada ya había presentado sus descargos y rendido la prueba, sino además por cuanto su actuar vulnera las normas del debido proceso, e infringe abiertamente los principios que rigen los actos de la administración del Estado, en detrimento de los derechos de su representada.

Lo más grave resulta de la resolución que se reclama judicialmente, toda vez que, en el mismo acto terminal -sin oír a su representada- rechazó el recurso de invalidación -sin audiencia previa- por “improcedente”, y resolvió sin más, multando a su representada, incluso por aquellos hechos contenidos en su resolución rectificatoria.

2.- En cuanto al fondo de la multa.

(i) Infracción al artículo 11 letra a) de la Ley Nro. 18.092.

Indican que la Resolución imputa el cargo consistente en haber incurrido en “[...] *conductas que importan deficiencias en la calidad y continuidad del servicio de agua potable para el sector de Fundo el Carmen, en Temuco, durante el día 14 de enero de 2017, según se detalla en los considerandos de esta resolución*” .

Dicha formulación de cargos se sustenta en los considerandos de la referida resolución, en los cuales la Superintendencia sostiene que “[...] *de los antecedentes que maneja esta Superintendencia, es posible advertir que la falla sufrida por la mencionada conducción no constituye un hecho aislado. En efecto, esta cañería ya había presentado una falla ‘cercana’ -a unos 40 metros de distancia- en diciembre del año 2016, provocando un corte de agua potable para todo el sector Fundo El Carmen. A su vez, en el historial de esta matriz aparece que ésta ha presentado otras fallas afectando a todos los clientes del sector Fundo El Carmen de Temuco entre los años 2013 y 2015. A mayor abundamiento, en el Ord. Regional SISS N° 977 de fecha 08 de febrero de 2013 se precisó a la empresa Aguas Araucaria S.A. que tomara todos los resguardos pertinentes, ya que nuevas fallas en esta matriz alimentadora no serían consideradas como de fuerza mayor*” . Agrega la referida Resolución que dichos antecedentes permitirían concluir que “*la mencionada matriz ha sufrido un número importante de fallas de similares características, originadas por una mala mantención de las conducciones, lo que ha*



terminado por afectar recurrentemente la continuidad de los servicios, que la empresa se encuentra obligada a garantizar” .

Al respecto, manifiestan que el Fundo El Carmen es un sector incorporado mediante una ampliación del territorio operacional correspondiente a la ciudad de Temuco de su representada a contar del año 2011, hecho materializado mediante DS MOP Nro. 283. En dicho contexto, sólo a contar del año 2011 su representada tiene la titularidad del derecho de explotación de la referida concesión sanitaria, quien desde esa fecha ha efectuado importantes inversiones.

a) Fuerza mayor. Falta de competencia en la interpretación intentada. Opiniones subjetivas improcedentes.

Dicho lo anterior, su representada es responsable de garantizar la continuidad y calidad de los servicios del sector Fundo El Carmen a contar del año 2011, por lo que cualquier falla que se hubiere verificado con anterioridad a esa fecha y que constaría en un “historial de fallas” como refiere la Resolución o cualquier otro hecho que tuviere el carácter de “recurrente” con anterioridad a esa fecha, no es imputable a su representada.

Señala la Resolución que *“A mayor abundamiento, en el Ord. Regional SISS N^o 977 de fecha 08 de febrero de 2013 se precisó a la empresa Aguas Araucanía S.A. que tomara todos los resguardos pertinentes, ya que nuevas fallas en esta matriz alimentadora no serían consideradas como de fuerza mayor”*. Cabe precisar que la mera circunstancia de haberse advertido en el Ord. SISS Regional 977/2013, contenido a fojas 10 y 11 del expediente sancionatorio 3998, no puede constituir una prohibición ex antes del derecho a alegar la fuerza mayor, toda vez que ello atenta contra principios fundamentales del derecho administrativo sancionador en cuanto, de manera previa y frente a cualquier hecho que pudiere constituir una infracción al deber de garantizar la continuidad del servicio de distribución de agua potable, se priva del derecho a una legítima defensa. Más aún, ello transforma la Resolución que da inicio al proceso de sanción en una sentencia anticipada de culpabilidad, cuestión que representa una abierta infracción a las normas del debido proceso.



Del mismo modo, el Ordinario referido, en cuanto priva ex antes del derecho a alegar la fuerza mayor, carece de validez y legalidad y no puede sino ser considerado como una mera opinión no vinculante para los efectos del respectivo proceso de sanción, por cuanto no sólo escapa de las facultades interpretativas de la Superintendencia que no puede impedir de manera previa la posibilidad de alegar la fuerza mayor menos cuando, conforme el DS MOP 1199/04, se encuentra obligada a calificar expresamente su procedencia, cuando así fuere alegada por el prestador sanitario y no a negar tal calificación de manera previa como se ha intentado, sino además, dicha facultad interpretativa está reservada al Superintendente de Servicios Sanitarios, no siendo delegable al Jefe de la Oficina Regional SISS y, en todo caso, la referida facultad interpretativa debe ser acotada a la normativa sanitaria y no a otros cuerpos legales, como el Código Civil, en el cual se encuentra precisamente regulado el concepto de “fuerza mayor”, por lo que sólo se podrá resolver sobre su concurrencia caso a caso y conforme el mérito de los antecedentes, más no excluirla de manera anticipada como se intenta en autos.

A mayor abundamiento, dicen, no puede la autoridad darle al referido Ordinario Regional SISS 977/2013 las consecuencias que en aquél se indican (no considerarse la fuerza mayor) cuando la Oficina Regional no disponía de ningún antecedente que le permitiera efectuar tal advertencia más que la existencia de un evento de discontinuidad ocurrido el 27 de enero de 2013.

Conforme lo anterior, señalan (1) que una expresión de la autoridad que impida ex antes alegar y probar la fuerza mayor no es pertinente ni aceptable en el derecho administrativo sancionador; y (2) que las facultades interpretativas no sólo son improcedentes en cuanto al fondo sino, además, su ejercicio le está vedado al Jefe de la Oficina Regional, toda vez que éstas son privativas del Señor Superintendente de Servicios Sanitarios e indelegables.

b) Inexistencia de regulación expresa referida a la mantención de redes de agua potable. Inversiones y obras comprometidas a través del Programa de Desarrollo.

En cuanto a la referencia formulada en el ordinario y referidas a las “medidas conducentes y acciones que permitan evitar nuevos eventos de corte en la matriz”, hacen



presente que el alcance de dicha condición no es otra que la obligación de garantizar la continuidad y calidad de los servicios de distribución de agua potable, establecido en el artículo 35 del DFL MOP 382/88. Al respecto, en cambio, la resolución hace extensiva dicha obligación de garantizar la continuidad y calidad del servicio de distribución de agua potable al mantenimiento de las referidas redes de agua potable al sostener que las “fallas” se originan por “[...] una mala mantención de las conducciones”. Al respecto, la Superintendencia de Servicios Sanitarios no esgrimió ningún fundamento técnico, ni cuenta con respaldo material agregado al expediente que permita siquiera sugerir una calificación como la indicada, transformándose dicha expresión en un elemento meramente subjetivo, sin sustento de ninguna especie, más aún cuando ésta se sujeta de elementos tan imprecisos como un supuesto “[...] número importante de fallas de similares características [...]”, las que se desprenderían de un supuesto “historial de fallas”, desconocido de su parte y no agregado tampoco al expediente.

Precisan asimismo la improcedencia de la calificación subjetiva indicada, toda vez que no existe sustento normativo que permita a la Superintendencia de Servicios Sanitarios establecer un parámetro objetivo y previamente regulado que le permita sostener la deficiencia de un mantenimiento, cuando no existe en la normativa sanitaria ni en instrucciones de la Superintendencia ninguna obligación referida al mantenimiento de las conducciones de agua potable, como sí ocurre en cambio, con las redes aguas servidas, por lo que está vedado a la Autoridad la facultad de calificar el mantenimiento que pudo ejecutar su representada como deficiente o malo, si no tiene los antecedentes materiales agregados al proceso, no existe normativa alguna que señale la base sobre la cual podría calificarse de deficiente un mantenimiento de las conducciones, como sí ocurre con las redes de recolección de aguas servidas.

Concluyen que no existiendo una exigencia normativa ni reglamentaria relacionada con programas de mantenimiento respecto de redes de distribución de agua potable, la única forma de garantizar la continuidad del servicio de distribución de agua potable es conforme lo dispuesto en el artículo 53 del DFL MOP 382/88 y 155 del DS MOP 1199/04, el Programa de Desarrollo que tiene por objeto reponer la infraestructura de las redes de distribución y, en este sentido, su representada comprometió el año 2014, según



consta en expediente llevado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios SC-09-29, tres obras para la localidad de Fundo El Carmen , consistentes en:

Descripción	Monto Inversión Total (UF)	Año de Inicio	Año de término
Diseño obras alimentadora el Carmen II	800	2016	2016
Expropiación terrenos alimentadora El Carmen II	1800	2017	2017
Construcción alimentadora El Carmen II	5000	2018	2018

Conforme lo anterior, el Diseño de Obras Alimentadora El Carmen II fue ejecutado el año 2016 bajo el Proyecto ID 12.261 y, conforme carta GR 405 de 14 de julio de 2017, se ha ingresado al SERVIU región de la Araucanía, la solicitud de servidumbre comprometida.

Les resulta incomprensible lo señalado en la Resolución, cuando el instrumento idóneo para garantizar la continuidad y calidad de los servicios de distribución de agua potable es el Programa de Desarrollo, de conocimiento y aceptación previa por la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Cabe recordar que el inicio del proceso de sanción no deja sino de manifiesto un abandono de las obligaciones de tal Superintendencia en la fiscalización y ejecución de las acciones que la ley le encomienda respecto de los servicios sanitarios, toda vez que, pese a que según sus dichos existiría “recurrencia” en discontinuidades de servicio en el Fundo el Carmen, aceptó sin más el Cronograma Base presentado por Aguas Araucanía, sin que ejerciera el derecho -y la obligación- regulada en el artículo 58 del DFL MOP 382/88; más aún, el no ejercicio de tal derecho, esto es solicitar la modificación del Programa de Desarrollo cuando existan razones fundadas, manifiesta o el abandono de sus obligaciones de fiscalización y actuar proactivo o bien, no acredita otra cosa que la “recurrencia” no es de envergadura tal que la habilitara para justificar “razones fundadas” .

En consecuencia, no existiendo respecto de las redes de distribución de agua potable ninguna regulación normativa referida a la mantención, la obligación de garantizar la continuidad no se materializa de otra forma que mediante el instrumento normativo consistente en el Programa de Desarrollo, el cual tiene por objeto precisamente garantizar



la continuidad, mediante un programa de inversiones y obras tendientes a reponer aquella infraestructura que esté pronta a cumplir su vida útil y, como se ha manifestado, ha sido presentado a la Superintendencia de Servicios Sanitarios el año 2014 para ser ejecutado entre el año 2016 y 2018, manifestando dicha autoridad su conformidad, lo que permite sostener que la supuesta “recurrencia” no existe, por cuanto, de existir, la Superintendencia debió, por mandato legal, ejercer el derecho y obligación contenida en el artículo 58 del DFL MOP 382/88, cuestión que no consta, por lo que la multa no tiene fundamento alguno.

c) De los hechos materiales imputados.

Como se ha sostenido, la Superintendencia multó a su representada por hechos ocurridos el día 14 de enero de 2017, desviando o pretendiendo fundar este hecho excepcional en una serie de apreciaciones subjetivas, sustentadas en hechos materiales inexistentes, que no pueden ser probados por tal Superintendencia; además de concurrir en los hechos acaecidos el día 14 de enero de 2017 elementos que refutan dichas opiniones contenidas en la resolución y que dan cuenta de la concurrencia de elementos eximentes de responsabilidad respecto de los hechos particulares acaecidos.

Destacan, en primer término, que el sector denominado Fundo El Carmen de Temuco abastece a 4.349 clientes, según lo informado mediante PR35, afirmando que correspondió a un hecho fortuito, imprevisible e imposible de resistir, y que pese a cualquier acción, obra o inversión que pudo haberse ejecutado, nada hace presagiar ni menos aún anticipar una falla respecto de una conducción alimentadora que tiene tan sólo 23 años de antigüedad y, por tanto, como era conocimiento de la Superintendencia, con tan sólo un 50% de cumplimiento de la vida útil ninguna falla puede asociarse a una supuesta falta de mantenimiento, menos aún, como se explicó precedentemente, cuando tal mantenimiento no es exigible, siendo el instrumento normativo que permite garantizar la continuidad el programa de desarrollo. Por tal motivo, no se proyectaron obras asociadas a reponer dicha infraestructura distintas a las contenidas en el Cronograma Base de Obras, archivado en la Superintendencia de Servicios Sanitarios bajo el código expediente SC-09-



29, obras conocidas previamente por la Superintendencia y estimadas como suficientes por ella.

En ese sentido, resulta absolutamente desafortunada la afirmación contenida en la Resolución y carente de elementos técnicos y materiales que obran en el expediente, cuando sostiene que *“Estas fallas son típicas y propias de sobre exigencia en la infraestructura, producida por variaciones importantes en las presiones de la tubería”*. Acá ya no refiere a una supuesta falta de mantenimiento, sino además incorpora un nuevo elemento asociado a una deficiente operación en la distribución del servicio de agua potable, consistente en las importantes variaciones en las presiones. Sin embargo, tal afirmación no puede ni debe sino estar sustentada en la información que la propia Superintendencia ha dispuesto e instruido enviar a su representada, esto es, debió sustentar sus dichos responsablemente y argumentarla exclusivamente en la información contenida en el PRO13, mediante el cual, mensualmente su representada envía a dicha Superintendencia la información recabada en el Punto de Control de Presión ubicado en calle Los Organilleros con Los Floristas. Resulta antojadiza la expresión señalada y no representa sino un sesgo en la etapa investigativa previa a la formulación de cargos, por cuanto de haber efectuado una investigación previa respetando los principios de objetividad e imparcialidad, no habría sugerido tal afirmación cuando, de la información contenida en el PR013, es posible advertir que en el referido sector las presiones varían entre 15 y 31 mca, variación que, como es de conocimiento de la Superintendencia, es de carácter moderada y en ningún caso representa una variación de importancia tal que cause los daños en la tubería, como imputa la resolución. A mayor abundamiento, el sector no posee punto de control de presión máxima, ya que por diferencia de cotas no es posible que se generen presiones mayores a 70 mca.

Entienden que, en consecuencia, la Superintendencia de Servicios Sanitarios dio inicio al proceso de sanción sobre una opinión subjetiva, la que se ha construido sobre elementos imprecisos, contruidos a partir de un inexistente historial fallas, que tiene como consecuencia la inexistencia de cortes recurrentes a los que hace alusión y, en el caso particular, el corte se ha producido de manera imposible de prever, toda vez que, como se ha señalado, la alimentadora tiene un vida útil mediana sin que pudiese presagiarse -porque



ello responde a un imposible- la rotura, y no puede la Superintendencia pretender sustentar la falta de diligencia en supuestos mantenimientos “malos”, cuando dicho mantenimiento no se encuentra regulado en la normativa, precisamente por la naturaleza de la infraestructura, como sí ocurre en cambio con las redes de aguas servidas, siendo el Programa de Desarrollo el instrumento idóneo y normado que permite a los prestadores de servicios sanitarios garantizar la continuidad y calidad del servicio de distribución y, en tal caso, como se ha expuesto, su representada presentó ante tal Superintendencia el año 2014 el Cronograma de Obras asociado a las redes de distribución de Fundo el Carmen, que contemplaba el diseño, expropiaciones y ejecución de obras a realizarse entre el año 2016 y 2018, sin que la Superintendencia de Servicios Sanitarios, de estimar la gravedad (inexistente) de la situación de las redes de agua potable de la localidad, ejerciera el derecho y deber de solicitar modificaciones al Programa de Desarrollo de conformidad con la normativa, lo que, de persistir, pone a dicha autoridad en la compleja situación de fundamentar el no ejercicio de la facultad contemplada en el artículo 58 de la Ley General de Servicios Sanitarios, toda vez que, conociendo con antelación una supuesta recurrencia en los cortes de la localidad imputada, la Superintendencia, por mandato legal, debió rechazar el Cronograma de Obras propuesto por su representada o, en su caso, ejercer el derecho de modificación contemplado en la Ley General de Servicios Sanitarios.

Finalmente, señalan que su representada se ve en la más completa indefensión, toda vez que no conoce los eventos referidos por la Superintendencia y que habrían significado un importante número de cortes por una parte, y por la otra, la Superintendencia de Servicios Sanitarios construye su tesis sobre un supuesto historial de fallas que no es parte del proceso de sanción, toda vez que no sólo no ha sido agregado al expediente conforme lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 18 de la Ley 19.880 sino además, y pese a haberse solicitado, dicho historial no fue exhibido ni mucho menos se otorgó copia del mismo, por lo que para todos los efectos, esa Superintendencia debe prescindir del referido historial de fallas y de los supuestos subjetivos indicados precedentemente por cuanto no tienen sustento material agregado al expediente, transformándose en meras opiniones, debiendo en cambio sujetarse estrictamente a los antecedentes agregados al proceso por la propia



Superintendencia y a aquellos que su representada aportó, y los derivados de las diligencias probatorias que se solicitaron expresamente.

(ii) Infracción al artículo 11 letra b) de la Ley Nro. 18.092.

La Resolución imputa el cargo consistente en haber incurrido en infracciones consistentes en aquellas sancionadas conforme el artículo 11 literal b) “[...] *en cuanto el corte en el suministro de agua potable se produjo con afectación a la generalidad de los usuarios dependientes de dicha conducción primaria*” .

Refieren que El Fundo El Carmen corresponde a un sector contiguo a la ciudad de Temuco, y juntos pertenecen al territorio operacional que Aguas Araucanía explota en la IX Región. Dicho sector está integrado por 4.349 clientes, los que representan un 4% del total de clientes de Temuco (82.357 clientes informados en PR-035 vigente) y no a 4.341 como de manera imprecisa señala la Resolución. Dicho lo anterior, es posible advertir que los cargos imputados son improcedentes, al señalar que “[...] *esta alimentadora es la única infraestructura encargada de otorgar suministro de agua potable a este sector, por lo que constituye infraestructura de mayor relevancia, y a la que deben prestarse mayores cuidados, situación que no ocurrió en la especie, afectando a la generalidad de los usuarios dependientes de esta conducción primaria*” .

Les resulta arbitraria la interpretación de la Superintendencia en los términos plasmados en la Resolución, toda vez que ella considera como generalidad de usuarios a los clientes dependientes de una conducción primaria determinada, cuando el propio artículo 11 literal b) de la Ley Nro. 18.902 prescribe que debe tratarse de infracciones que “[...] *afecten gravemente la salud de la población, o que afecten a la generalidad de los usuarios de los servicios*” . En ese sentido, debe estarse a la definición de “Servicio de Distribución de agua potable” en el artículo 5 del DFL MOP 382/88, en relación al artículo 53 del mismo cuerpo normativo. En efecto, el artículo 5 referido señala que “*Es servicio público de distribución de agua potable, aquel cuyo objeto es prestar dicho servicio, a través de las redes públicas exigidas por la urbanización conforme a la ley, a usuarios finales obligados a pagar un precio por dicha prestación*” . Por su parte, el artículo 53 de la norma en comento delimita el espacio físico en el que se ejecutan dichos



servicios, señalando al efecto que *“1) Zona de concesión o territorio operacional según corresponda: es el área geográfica delimitada en extensión territorial y cota, donde existe obligatoriedad de servicio para las concesionarias de distribución de agua potable y de recolección de aguas servidas”* .

Conforme lo señalado, la autoridad no puede pretender, con motivo de las facultades de interpretación, acotar la definición o extensión de “generalidad de usuarios” a un elemento de la infraestructura sanitaria en particular, sino que debe necesariamente determinarse en función del territorio operacional o zona de concesión en la que presta los servicios de distribución su representada. Pensar lo contrario permitiría, por ejemplo, entender como afectación de la generalidad de los usuarios al total de los clientes que integran un cuartel.

Dicho de otro modo, la definición de “generalidad de usuarios” no debe entenderse o acotarse a los usuarios de una infraestructura determinada, aún la calificación dada por la Superintendencia -conducción primaria- atendida la relevancia de dicha infraestructura. Más aún, la Superintendencia de Servicios Sanitarios no atiende en la interpretación al DFL MOP 382/88 ni el DS MOP 1199/04, sino que recurre para determinar si se afectó o no a la generalidad de los usuarios a una norma técnica, contenida en la NCh 691 y no atiende a los elementos propios de la normativa sanitaria. En efecto, la determinación de la “generalidad” de los usuarios no puede sino configurarse con el elemento espacial, esto es, debe necesariamente recurrir a la definición de servicio de distribución de agua potable, relacionado con el territorio operacional o zona de concesión.

A mayor abundamiento, la Superintendencia de Servicios Sanitarios no fundamenta la manera en que ha arribado a dicha interpretación.

Conforme lo señalado, la zona de concesión en la que presta servicios su representada es la ciudad de Temuco y el sector o área “Fundo el Carmen” está constituida por una superficie respecto de la cual el Ministerio de Obras Públicas otorgó la *“Ampliación de las concesiones de producción y distribución de agua potable [...] para atender las áreas denominadas 'El Carmen', 'San Francisco' y 'Lomas de Carmen', comuna*



de Temuco”. En otros términos, el área Fundo el Carmen pertenece a la comuna y ciudad de Temuco, Zona de Concesión de Aguas Araucanía, formalizada por DS MOP 713 de 29 de mayo de 1998, adquirida de pleno derecho para la Empresa de Servicios Sanitarios de la Araucanía, hoy Econssa Chile S.A., y transferida su explotación a su representada conforme el Contrato de Transferencia del Derecho de Explotación de las Concesiones Sanitarias de que es titular, suscrito con fecha 16 de agosto de 2004, el que se encuentra en poder de la Superintendencia.

Refieren que, en consecuencia, la determinación de la generalidad de los usuarios no puede sino hacer referencia al servicio de distribución de agua potable prestado, conforme el artículo 53 del DFL MOP 382/88 en un territorio operacional (Temuco) respecto del cual el Fundo El Carmen se erige como una superficie o área contigua a aquella, e incorporada mediante el proceso de ampliación, a la zona de concesión de Temuco, por lo que la generalidad debe ser determinada espacialmente al territorio operacional de Temuco, en cuyo caso los usuarios afectados por el corte de 14 de enero de 2017, representan un 4% del total de usuarios de Temuco, por lo que no es jurídicamente procedente la interpretación intentada por la Superintendencia, menos aun cuando con dicha interpretación se busca ajustar artificialmente lo dispuesto en el artículo 11 literal b) de la Ley 18.902 y de paso contraría sus propios actos, contenido en el documento agregado a fojas 10. En efecto, la Superintendencia entiende que “el servicio Temuco” está compuesto, entre otros, por un “sector” denominado “Fundo el Carmen”, como se expone en nota al pie número 18.

(iii) Infracción al artículo 11 letra c) de la Ley Nro. 18.092.

Señala la Resolución que se configuraría, asimismo, la infracción contemplada en el artículo 11 letra c) “[...] *en cuanto la empresa incurrió en un incumplimiento de las instrucciones contenidas en el Ord. 3459/2008 para la atención de usuarios en casos de cortes no programados, al no poner a disposición todos los recursos disponibles para otorgar suministro alternativo de agua potable*” .

Como cuestión preliminar, recuerdan que la norma contenida en el artículo 11 inciso primero literal c) de la Ley Nro. 18.902 señala expresamente que se podrá sancionar



al prestador “[...] cuando se trate de infracciones cometidas por los prestadores de servicios sanitarios, que importen el no acatamiento de las obligaciones y plazos establecidos por la ley respecto de las concesiones a que se refiere el decreto con fuerza de ley N° 382, de 1988, del Ministerio de Obras Públicas, así como de las órdenes escritas y requerimientos, debidamente notificados, y plazos fijados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en ejercicio de las atribuciones que la ley le encomiende, en relación con materias de su competencia”. Como requisitos estrictos, fijados por la misma normativa, las instrucciones y órdenes deben (1) ser escritas y (2) que hayan sido debidamente notificadas, elemento éste último que no ha sido acreditado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios. La Superintendencia no sólo no exhibió la instrucción contenida en el referido Ord. SISS 3459/08, sino además no acreditó el acta de notificación o la certificación de haberse practicado ésta por Correos de Chile, por lo que sostienen que el requisito expresado en el artículo 11 inciso primero literal c) no se ha verificado, razón por la que, faltando uno de sus elementos, dicha Superintendencia debió abstenerse de sancionar a Aguas Araucanía.

Sin perjuicio de lo anterior, tampoco es pertinente la imputación formulada, por cuanto el actuar de Aguas Araucanía respecto del evento imputado importa consecuentemente el cumplimiento de las órdenes contenidas en el Ord. 3459/08. En efecto, dio cumplimiento al numeral 2 del referido ordinario, resultando las apreciaciones formuladas en el considerando décimo meras opiniones que no tienen otro objeto que configurar incumplimientos inexistentes, toda vez que lo señalado no se encuentra regulado en el ordinario referido como detallan:

a) Suministro alternativo de agua potable conforme lo dispuesto en el numeral 2.3 del Ord. SISS 3459/2008.

Aseguran que el Ord. SISS 3459/08 dispone en su numeral 2.3 que *“En todos los cortes no programados que se extiendan por más de seis horas, la concesionaria debe proceder al reparto de agua potable mediante camiones aljibes, informando a los clientes afectados la ubicación de estos puntos de distribución en conjunto con los antecedentes de la ocurrencia del corte correspondiente”* .



Conforme lo señalado, las obligaciones de su representada frente al corte no programado ocurrido el día 14 de enero de 2017, consistían, en lo relacionado al abastecimiento alternativo, en lo siguiente: (a) proceder al reparto de agua potable a través de camiones aljibes; y (b) informar a los clientes sobre los puntos de distribución.

Así, lo regulado por el Ord. 3459/08 es explícito en señalar que las obligaciones relacionadas al reparto alternativo de agua potable en situaciones de emergencia sólo se refieren al reparto a través de camiones aljibe y de comunicar a los usuarios los puntos de distribución. En estas circunstancias, resultan completamente improcedentes las opiniones formuladas en el considerando décimo de la resolución que no dicen relación con lo instruido mediante el ordinario en comento. En efecto, señala la resolución que *“la empresa había informado que, para la localidad de Temuco, posee 8 estanques disponibles para estas circunstancias, lo que representa una diferencia importante con respecto a los 3 estanques que la empresa dispuso para la atención de esta emergencia. De lo anterior es posible concluir, que la empresa sanitaria no puso todos sus recursos a disposición de los usuarios afectados, y sólo aumentó los niveles de atención a requerimiento de este servicio. Lo anterior, no puede sino significar un incumplimiento a las obligaciones establecidas en el Ord. 3459 [···]”*.

La conclusión a que arriba la resolución es improcedente, toda vez que la disposición de “todos los recursos” del prestador no es materia de regulación del ordinario SISS 3459, por lo que mal puede sancionar sustentada en dicha instrucción.

Asimismo, entienden que no sólo no es materia de regulación ni calificación la suficiencia de recursos desplegados, sino, además, la cantidad de estanques y puntos de reparto alternativo no puede entenderse como un reemplazo del sistema de abastecimiento normal, y sólo tiene como fin suplir necesidades básicas, mínimas y urgentes de los habitantes del sector afectado. Tal es así que para dicha emergencia se dispuso de un volumen total de 49.000 litros, distribuidos en cuatro carros aljibes de 1.000 litros cada uno, y un camión aljibe de 5.000 litros, los que conforme se vaciaban, eran rellenos en un punto cercano al sector afectado, de forma tal de disminuir los tiempos de desplazamiento, según reseñan en el siguiente cuadro:



Hora puesta servicio	Dirección	Volumen carro o camión (litros)	Cargas (c/u)	Volumen disponible (litros)
09:50	Los Escritores con Los Creadores	1000	16	16000
10:30	Luis Durand con Los Creadores	1000	12	12000
11:30	Los Escultores con Los Ensayistas	1000	8	8000
13:30	Pedro Salinas con Jorge Tellier	5000	2	10000
14:00	Villa El Estero	1000	3	3000
Volumen total disponible				49000

Sostienen que el cuadro inserto difiere de la información y fundamentos señalados en la resolución. En efecto, los 49.000 litros de agua abastecieron a la población afectada, conforme la fórmula esgrimida en la Resolución, a razón de 3 litros por persona y no 200 cc como indica en el literal iv) del considerando noveno. Del mismo modo, la información señalada difiere de la contenida en el literal ii) del mismo considerando noveno, por cuanto, como se puede observar, se dispuso de 4 estanques con capacidad para 1.000 litros y uno con capacidad para 5.000. Así, los recursos desplegados fueron suficientes para enfrentar la emergencia, no estándole permitido a la Superintendencia calificar como un incumplimiento al Ord. SISS 3459/08, cuando éste no regula nada respecto de la suficiencia del reparto alternativo. Menos aún puede sustentar una supuesta suficiencia amparándose en la carta GR 310/16 en la que se informó que, para Temuco se dispondría de 8 camiones aljibe, ya que el número informado no significa un compromiso tendiente a utilizar la totalidad de la flota disponible para enfrentar una emergencia ni existe regulación normativa que indique aquello.

Tampoco es efectivo que por requerimiento de la Oficina Regional SISS se aumentaran “los niveles de calidad”, toda vez que ello fue una consideración esencial tomada por Aguas Araucanía desde el inicio de la emergencia. En ese sentido, la Oficina Regional deberá acreditar la circunstancia esgrimida en la resolución, ya que no hay evidencia material agregada al expediente en dicho sentido.

Finalmente, dicen que la ubicación de los puntos de reparto de agua potable y su puesta en operación establecida conforme las necesidades de los clientes surgida de la



emergencia, se puede apreciar en la imagen que insertan, la que fue distribuida de manera tal de maximizar la distribución de agua potable por medios alternativos.

Verifican, de tal modo, que la entrega alternativa de agua potable a través de camiones aljibe sí fue efectuada por su representada en los términos del numeral 2.3 del Ord. 3459/08 y la calificación de suficiencia no está regulada, por lo que la Superintendencia está impedida de esgrimir sus apreciaciones como fundamento de un supuesto incumplimiento.

Luego, y en lo referente a la obligación de informar a los usuarios respecto de los puntos de reparto, ello sí fue efectuado conforme los documentos que se acompañan, mediante contactos en directo con Radio Bío Bío, avisos por twitter, redes sociales, se efectuó un trabajo directo con dirigentes sociales para su difusión, todo lo cual se mantuvo hasta la finalización de la emergencia.

b) Información a la comunidad conforme lo dispuesto en el numeral 2.1 del Ord. SISS 3459/2008.

Esgrimen que el Ord. SISS 3459/2008, en su numeral 2.1 dispone “[...] *las empresas deben estimar el tiempo de reposición del suministro e informarlo a la brevedad a los clientes afectados (casa a casa o medios de comunicación masivo)*”. Agrega el referido numeral que “*En caso que el corte no programado se extienda más del tiempo estimado, se debe actualizar la información a los clientes afectados [...]*”.

Observan que tal obligación se cumple informando a los usuarios respecto del tiempo estimado de reposición y, luego, en su caso, actualizando la información cuando el corte se pudiere extender por más tiempo.

Al respecto, la resolución reprocha la circunstancia que ha sido “[...] *la propia Superintendencia quien alerta a la compañía a las 14:27 que el corte muy probablemente se prolongaría, por lo que recién a las 14:30 horas, es decir sólo 30 minutos antes de cumplirse el plazo inicial difundido por la propia empresa, se emite un comunicado informando la extensión [...]*”.



Nuevamente, dicen, no es efectivo que la Oficina Regional SISS hubiere alertado que el corte se prolongaría, circunstancia que debe desecharse; muy por el contrario, su representada había estado evaluando la complejidad de la reparación y, de manera autónoma decidió informar la prolongación del corte. Deberá tenerse presente que el tiempo que transcurre entre el supuesto comunicado de la Oficina Regional en los términos sostenidos en la resolución y el aviso emitido por su representada es tan breve que no parece lógico concluir que la decisión se debiera a un supuesto requerimiento formulado por la autoridad.

De otro lado, y en cuanto a la oportunidad de entregar información relativa a una prolongación de corte, no existe reglamentación alguna sobre ello y, por tanto, de acuerdo con las reglas generales, todo plazo cuya extensión se comunique antes de su vencimiento se debe tener por oportuna. A mayor abundamiento, el ordinario cuyo incumplimiento es imputado en el proceso de sanción no establece la oportunidad, sino más bien la obligación de actualizar la información a los clientes, cuestión que se efectuó antes que se cumpliera el tiempo original informado. Así, avanzadas las gestiones destinadas a superar la situación, recién a las 12:42 horas se pudo precisar el origen de la falla, con lo cual se pudieron establecer nuevos cursos de acción. No obstante, faltaban antecedentes para determinar el tipo de solución, la cual podía consistir en una simple reparación o la reposición completa de la pieza afectada, en cuyo caso tomaría un plazo mayor de solución. Finalmente, la gravedad de la falla implicó la reposición de la pieza especial afectada, por lo que se actualizó la información proporcionada originalmente a la comunidad, como lo exige el ordinario en comento, a las 14:32 horas, media hora antes que concluyera el límite del primer aviso, para lo cual se preparó el respectivo comunicado.

En este punto destacan que las dificultades en diagnosticar y reparar la falla se debieron fundamentalmente al tipo de terreno arcilloso, que sufrió reiterados derrumbes, no obstante que los trabajos se desarrollaron con entibaciones adecuadas, y a la excesiva profundidad, de 5 metros donde se encontraba ubicada la pieza a reemplazar. Cabe señalar que fue ante estos argumentos que la SISS decidió ampliar los cargos. Como se puede evidenciar, la resolución pretende con apreciaciones subjetivas, sin sustento material ni normativo acompañado al proceso, fundamentar los cargos formulados, imprimiéndoles una



gravedad inexistente y pretendiendo ilustrar un protagonismo y proactividad inexistentes a la Oficina Regional SISS en el evento en particular, cuando su deber de fiscalización previo debió ejercerlo fundamentalmente mediante el ejercicio del derecho-deber contemplado en el artículo 58 de la Ley General de Servicios Sanitarios.

En mérito de lo expuesto y disposiciones legales citadas, solicitan tener por deducida, dentro de plazo, reclamación en contra de la Resolución Exenta Nro. 2579 de fecha 30 de julio de 2018, de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, cuyo titular es don Ronaldo Bruna Villena, o quien la suceda, subrogue o reemplace, ambos ya individualizados, la acoja y en definitiva declare las ilegalidades cometidas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios en el expediente sancionatorio, dejando sin efecto la multa impuesta y en subsidio declare dejar sin efecto la multa pretendida en dicha Resolución por los argumentos subsidiarios, o en subsidio de todo lo anterior se sobresea o rebaje a la menor cantidad que determina la ley, todo con expresa condenación en costas.

A folio 6 consta certificación de Ministro de Fe que da cuenta de haber notificado personalmente la demanda a don Ronaldo Bruna Villena, en representación de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

A folio 9 consta Acta que da cuenta de haberse realizado el comparendo de estilo, con asistencia de los abogados de ambas partes.

La parte demandante ratifica la demanda en todas sus partes.

La parte demandada presenta escrito de contestación, solicitando se tenga como parte integrante del respectivo comparendo, y que rola bajo folio 7. En el referido escrito, comparece doña María Alicia Von Pottstock Molina, en representación de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, contestando la demanda interpuesta, solicitando su rechazo, con costas, por las consideraciones que expone.

En primer término, y haciendo referencia a los hechos y el derecho, expresa que los artículos 55 de la Ley General de Servicios Sanitarios (DFL MOP Nro. 382/88) y 4° de la Ley Nro. 18.902, la Superintendencia de Servicios Sanitarios goza del *ius puniendi* para aplicar sanciones a las entidades sometidas a su fiscalización, que incurran en alguna



infracción a la normativa sectorial aplicable, respecto de las figuras tipificadas como infracciones en la respectiva ley. Forman parte de las instituciones que fiscaliza y sanciona las concesionarias de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado como Aguas Araucanía S.A.

Indica que por Resolución SISS Nro. 2302 de fecha 21 de junio de 2017, su representada dio inicio a un procedimiento de sanción en contra de Aguas Araucanía S.A., de conformidad con lo establecido en el Título III de la Ley Nro. 18.902 y en la Ley Nro. 19.880, por las siguientes deficiencias:

(a) Infracción al artículo 11 letra a) de la Ley Nro. 18.902, al constatarse que la concesionaria incurrió en conductas que importan deficiencias en la calidad y continuidad del servicio de agua potable para el sector de Fundo el Carmen, en Temuco, durante el día 14 de enero de 2017.

(b) Infracción al artículo 11 letra b) de la Ley Nro. 18.902, en cuanto el corte en el suministro de agua potable se produjo con afectación a la generalidad de usuarios dependientes de dicha conducción primaria.

(c) Infracción al artículo 11 letra c) de la Ley Nro. 18.902, en cuanto la empresa incurrió en un incumplimiento de las instrucciones contenidas en el Ord. 3459/2008 para la atención de usuarios en casos de cortes no programados, al no poner a disposición todos los recursos disponibles para otorgar suministro alternativo de agua potable a los clientes afectados.

Agrega que los hechos que motivaron el inicio del procedimiento sancionatorio derivan de la falta de suministro que tuvo su origen en la rotura de una matriz, la cual constituye la única y exclusiva infraestructura que abastece de agua potable a ese sector de Temuco, es decir a 4.341 clientes que representan más de 16.000 habitantes. En efecto, de acuerdo al “informe de falla alimentadora Fundo el Carmen”, de fecha 14 de enero de 2017, emanado de la concesionaria Aguas Araucanía S.A.; se consigna que la discontinuidad del servicio de agua potable se debió a la falla de material en una curva de 45° de la alimentadora de 250 mm de PVC. Lo anterior ha sido verificado por



fiscalizadores y ministro de fe, conforme con el artículo 11 A de la Ley Nro. 18.902, estableciéndose que la falla de material afectó también a parte de la tubería, produciéndose en definitiva una fisura longitudinal en la clave del tubo (parte superior). Se pudo establecer que estas deficiencias son típicas y propias de sobre exigencia en la infraestructura, producida por variaciones importantes en las presiones internas de la tubería. Asimismo, se pudo establecer por parte de los fiscalizadores de la Superintendencia que la concesionaria no dio cumplimiento al Ord. Nro. 3459 del 25 de noviembre de año 2008, que regula las condiciones de la atención del servicio en situaciones de emergencia, al no haber aplicado el procedimiento especial para la atención de emergencias, al no estimar el tiempo de reposición del suministro y no haber informado a la brevedad a los clientes afectados (casa a casa o medios de comunicación masivo). En este caso, al haberse extendido más del tiempo estimado el corte no programado, la reclamante no actualizó la información a los clientes afectados, ni la complementó con la ubicación de los puntos de reparto de agua potable. Además se verificó lo siguiente: (i) los puntos de entrega informados por la empresa no estaban dispuestos en el lugar señalado por la concesionaria, sino que había sido colocado en un punto lejano al informado; (ii) se produjo una importante demora en el abastecimiento alternativo de algunos usuarios; (iii) la distribución de los estanques no fue homogénea, quedando algunos sectores de Fundo el Carmen muy alejados de los estanques instalados; y (iv) el número de estanques y puntos de suministro alternativo no fue suficiente para abastecer la demanda generada por el corte.

Por último, sostiene que la falla en la matriz alimentadora del sector “Fundo El Carmen”, afectó a la totalidad de la población abastecida por dicha infraestructura, tal como lo señalan los avisos de los dos correos electrónicos remitidos con fecha 14 de enero de 2017 por parte de la empresa. Precisa que esa alimentadora es la única infraestructura encargada de otorgar suministro de agua potable al referido sector, por lo que constituye la infraestructura de mayor relevancia y a la que deben prestarse mayores cuidados, situación que no ocurrió en la especie, afectando a la generalidad de los usuarios dependientes de esa conducción primaria.

Arguye que Aguas Araucanía S.A., en el curso del proceso iniciado en su contra, hizo valer por carta de fecha 02 de agosto de 2017, invalidación del acto administrativo y



subsidiariamente presentó los descargos a las imputaciones formuladas, acompañando sus antecedentes, todo lo cual fue analizado técnica y jurídicamente por el organismo, resolviendo rechazar sus alegaciones y proceder a aplicar la respectiva sanción de multa. De esa forma, por Resolución SISS Nro. 2579 de fecha 30 de julio de 2018, la Superintendencia aplicó una multa total de 71 UTA, por las siguientes infracciones:

(a) Afectación a la continuidad del servicio en el sector Fundo El Carmen durante el 14 de enero de 2017, por lo que se aplica una multa de 10 UTA.

(b) Afectación a la generalidad de los usuarios del servicio, por lo que se le aplica una multa de 51 UTA.

(c) Incumplimiento del Oficio SISS Nro. 3459 del año 2008, se le aplica una multa de 10 UTA.

Luego, y en un segundo capítulo, desvirtúa los fundamentos de la reclamación, según detalla.

1.- Vulneración de los principios y normas que rigen a los actos de la administración del Estado y a los del Debido Proceso.

(i) Negación exhibición de expediente administrativo.

La reclamante argumentó que se le negó injustificadamente la exhibición del expediente administrativo Nro. 3998, constituyendo lo anterior un desmedro de su derecho de defensa; no satisfaciendo la solicitud de la concesionaria de copia el derecho que le asistiría a la exhibición del mismo.

Al respecto, la solicitud de exhibición del expediente administrativo referido está constituida por dicho acto y la de entrega de su copia. Lo anterior fue solicitado por carta de fecha 04 de julio de 2017. La Superintendencia en respuesta a dicha solicitud, a través de la Resolución SISS Nro. 2616 del 14 de julio de 2017, niega la exhibición del expediente solicitada, por cuanto dicho acto constituye una gestión no contemplada en la Ley 19.880, que en su lugar regula el acceso al expediente administrativo mediante el derecho de los interesados a solicitar copia del mismo. Es así que esta Superintendencia



acogió parcialmente su petición, accediendo a entregar copia del señalado expediente. Al respecto, el artículo 17 literal a) señala que los particulares podrán: *“Conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copia autorizada de los documentos que rolan en el expediente y la devolución de los originales, salvo que por mandato legal o reglamentario éstos deban ser acompañados a los autos, a su costa”* .

A mayor abundamiento, reseña que la exhibición del expediente solicitada constituye una gestión de carácter innecesario, por ya haberse solicitado copia del mismo y haberse accedido a ello. Además, su realización pugna con los principios de celeridad y economía procedimental del procedimiento administrativo, contenidos respectivamente en los artículos 7 y 9 de la Ley 19.880, y en contra del principio de eficiencia, contenido en el artículo 5 de la Ley 18.575.

De esa manera, infiere que no existe vulneración a ningún principio rector de los actos administrativos invocados por la concesionaria, menos si no se ha verificado algún perjuicio a su derecho de defensa, pues no es posible que pueda desconocer el tenor de la Ley Nro. 19.880, que regula supletoriamente a la Ley Nro. 18.902 respecto de la ritualidad del procedimiento sancionatorio.

(ii) Negación a la solicitud de suspensión del procedimiento.

La reclamante argumenta que se le ha negado injustificadamente la suspensión de la tramitación del expediente administrativo, constituyendo lo anterior un desmedro a su derecho de defensa, pues sólo contó con 5 días para formular sus descargos, defensas y medios de prueba.

La Superintendencia en respuesta a dicha solicitud, a través de la Resolución SISS Nro. 2616 del 14 de julio de 2017, no dio lugar a suspensión solicitada por ser improcedente, toda vez que no se contempla en la ley que regula el procedimiento sancionatorio. Sin perjuicio de lo señalado, y a fin de evitar perturbaciones en la defensa y descargos de la reclamante, se concedió un nuevo plazo de cinco días hábiles administrativos para su presentación, comenzando éste a partir de la fecha de la



notificación de la resolución 2616, la que contenía copia íntegra del expediente administrativo.

(iii) Inexistencia de fiscalizaciones en terreno.

La reclamante argumenta, luego, que no existen fiscalizaciones en terreno por parte de la Superintendencia, pues no se han levantado actas de fiscalización que den cuenta de los hechos que constituyen las infracciones imputadas, no realizando la Superintendencia labor fiscalizadora.

Al respecto, arguye que no es atendible el argumento presentado por la reclamante, toda vez que dicho organismo ha ejercido su labor fiscalizadora, pues para los efectos de dar inicio al proceso sancionatorio la Oficina Regional de la Araucanía requirió a la reclamante información respecto del corte del servicio de agua potable. Constándose el incumplimiento de la concesionaria, con ocasión de la entrega de información respecto de Corte no programado Fundo El Carmen, Temuco, y que da cuenta del estado de cumplimiento de las instrucciones contenidas en Ord. Nro. 3459/08, motivos de la falla, los trabajos efectuados y resultados de estos, motivos de la extensión de corte, y registros de reclamo por discontinuidad de agua potable en sus sistemas.

Es así que constituye un elemento fundante del inicio de la formulación de cargos el informe de falla de la alimentadora Fundo El Carmen de fecha 14 de enero de 2017, realizado por la reclamante y que da cuenta de la cronología de acciones que efectuó frente a la discontinuidad del servicio, y que en definitiva fue considerado técnicamente por el organismo fiscalizador, verificándose las deficiencias imputadas.

(iv) Falta de notificación del Oficio SISS Nro. 3459/2008.

La reclamante argumenta como vicio del proceso la falta de notificación del Oficio SISS Nro. 3459.

Refiere que no es atendible dicho argumento, toda vez que es la primera vez en 18 años que alega falta de conocimiento de dicha instrucción. Más aún, en diversos procesos en los que ha sido sancionada la reclamante, se le han cursado multas por el



incumplimiento del Oficio que hoy desconoce. Es así, que los expedientes números 3545, 3542 y 3604 sancionan anteriormente a la concesionaria por el incumplimiento del citado oficio cuya notificación desconoce, esto es, Ord. SISS Nro. 3459 del año 2008, todos estos expedientes son objeto de reclamaciones de multa seguidas por la reclamante y respecto de los cuales, no alega la falta de notificación de la citada instrucción.

(v) Rechazo de diligencias probatorias.

La reclamante argumenta que con fecha 06 de noviembre de 2017 presentó un recurso de reposición contra de la resolución SISS Nro. 3948, del 23 de octubre de 2017, que dispuso la apertura de un término probatorio de 10 días y citó a una audiencia de testigos, según petición de la reclamante, denegando las diligencias de absoluciones de posiciones e inspección personal del tribunal.

Como argumentos indica los siguientes: (a) la resolución pretende de manera artificial conferir la oportunidad procesal de una debida defensa, mencionando que existiría un ánimo predisposto a sancionar, sin perseguir con igual celo aquellos elementos infraccionales y aquellos absolutorios; (b) la SISS ha rechazado injustificadamente las pruebas por hechos que a la administración no le constarían, o bien constándoles, no las consideraría para la resolución final. A continuación indica que la SISS supone la acreditación previa, sin admitir prueba en contrario, del hecho que motivó los cargos; (c) que resulta injustificado el rechazo de las diligencias por cuanto la Superintendencia acota como hecho a ser probados la existencia de discontinuidades de servicio, sin considerar otros hechos que no le constarían. Indica que el hecho de la discontinuidad no puede significar, como lo ha pretendido la Superintendencia, el único hecho relevante, sino que deben ser considerados los que el fiscalizador ha alegado; (d) la SISS ha rechazado las diligencias probatorias de absolución de posiciones e inspección personal, exclusivamente en la complejidad de llevarlas a cabo, sin considerar su procedencia y carácter esencial.

Revela que el supuesto ánimo de prejuzgamiento que acusa la empresa no es tal, toda vez que en el procedimiento se otorgó constantemente a la empresa la oportunidad de hacer alegaciones y aportar elementos probatorios. De esta forma, mediante la resolución que dio inicio al procedimiento se le otorgó un plazo de 10 días para presentar sus



descargos y aportar todos los elementos probatorios que estimara convenientes. Adicionalmente, mediante Resolución Nro. 3948 se ordenó la apertura de un término probatorio de 10 días, mediante el cual la empresa tuvo la oportunidad de rendir nuevamente prueba con el fin de acreditar sus alegaciones. A mayor abundamiento, y de conformidad con el artículo 17 letra f) de la Ley 19.880, la empresa tiene el derecho de “Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar propuesta de resolución” .

Sostiene que el rechazo a diligencias probatorias específicas no tiene como fin limitar su derecho a rendir prueba respecto de las alegaciones propuestas. Tal como indica la resolución impugnada, y en estricta relación con lo dispuesto por el artículo 35 de la Ley Nro. 19.880, las diligencias probatorias mencionadas fueron rechazadas por ser manifiestamente improcedentes o innecesarias.

Tal como se señaló en sede administrativa, la prueba de absolución de posiciones resulta manifiestamente improcedente de conformidad la naturaleza de tal procedimiento. Como indican los artículos 385 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, la prueba confesional es el reconocimiento que uno de los litigantes hace de la verdad de un hecho que sirve de fundamento a las peticiones de la contraria. En primer lugar, los funcionarios de la Superintendencia respecto de los cuales se ha solicitado la absolución de posiciones, no son parte ni litigantes en dicho procedimiento, por lo que no es procedente un medio probatorio de tal naturaleza. Por otro lado, los hechos y circunstancias tenidas a la vista por el organismo han sido plasmados por escrito en las resoluciones dictadas en el procedimiento, tal como lo dispone el principio de escrituración consagrado en el artículo 5 de la Ley Nro.19.880.

Luego, y en relación con el rechazo de la prueba de inspección personal del tribunal, indica que la visita personal del Superintendente al lugar de los hechos constituye un medio de prueba a todas luces improcedente en ese procedimiento, en consideración a que los hechos ocurrieron hace varios meses. Adicionalmente, el medio de prueba solicitado



no dice relación con ninguno de los hechos relevantes que la misma reclamante ha indicado en tal procedimiento.

Así las cosas, explica que es artificiosa la argumentación esgrimida por la empresa, toda vez que las pruebas no han sido rechazadas por la complejidad de llevarlas a cabo, sino por el mérito de las mismas, y su relación con hechos del procedimiento. De todo lo anterior da cuenta la Resolución SISS Nro. 4523 del 06 de diciembre de 2017.

Por último, y a mayor abundamiento, le llama la atención que la reclamante señale que la falta de medios probatorios atentaría contra su defensa, pues frente a su petición de realizar una prueba testimonial, y otorgándose día y hora para su realización, consta en el expediente administrativo a fojas 163 la certificación de la falta de comparecencia de los testigos y de sus apoderados, que son los mismos que comparecen ahora ante este Tribunal.

Asimismo, el legislador previó el ejercicio del derecho de defensa, justamente respecto de la instancia de la reclamación judicial de las multas aplicadas, a fin de que en cada etapa procesal el afectado por ellas, efectúe las probanzas necesarias para fundamentar sus alegaciones, conforme lo establece el artículo 13 de la Ley Nro. 18.902.

(vi) Caducidad de facultad de fiscalizar y sancionar.

Alega la reclamante que entre el inicio y la decisión final del proceso sancionador han transcurrido más de 6 meses, lo que contraviene el artículo 27 de la Ley 19.880. Además, por la dilación excesiva en concluir el proceso, se vulnera el principio constitucional de legalidad y el de debido proceso, como también los principios de celeridad e inexcusabilidad consagrados en la citada ley. En definitiva, sostiene el decaimiento del procedimiento administrativo sancionador, esto es, su extinción y pérdida de eficacia.

En cuanto a esta alegación, referida a la institución del decaimiento del procedimiento administrativo, consigna que el artículo 27 de la Ley Nro. 19.880 prescribe que *“Salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento administrativo no podrá exceder de 6 meses, desde su iniciación hasta la fecha en que se emita la decisión final”*, a lo cual se debe agregar que, como lo ha sostenido la jurisprudencia de la Excma. Corte



Suprema, se ha establecido que para la Administración Pública el plazo del artículo 27 de la Ley Nro. 19.880 no tiene el carácter de fatal, de manera que si bien el organismo público debe hacer expeditos los trámites respectivos, el principio de celeridad lo ha de llevar solo a tender o a instar por la pronta terminación del procedimiento administrativo, sin que pueda estimarse razonablemente que esa circunstancia le ha de compeler, con carácter definitivo, a concluir tales procesos solo y únicamente en los perentorios términos fijados por el legislador. El esfuerzo hacia el que ha de propender el órgano público en esa materia no puede vincularlo de tal manera que el incumplimiento de esos plazos transforme en fútil su esfuerzo fiscalizador, pues de lo contrario se habría de convenir en que la fiscalización y los derechos e intereses del Estado y de los administrados habrían de ceder y quedar subordinados a su celeridad, conclusión irracional y que no ha sido admitida (Rol Nro. 27.989-2016, de fecha 24 de agosto de 2016, de la Sala Tercera Constitucional del Máximo Tribunal).

Enseguida y a mayor abundamiento, se debe atender a lo resuelto en sentencias definitivas, en autos causa Rol Nro. 23.879-2014 y Nro. 23.881-2014, ambos de Vigésimo Sexto Juzgado Civil, que conociendo de reclamaciones de multa de la misma empresa, han resuelto la preeminencia del Título III, sobre Procedimientos y Sanciones, de la Ley Nro. 18.902, Orgánica de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, por sobre la Ley de Bases de Procedimientos Administrativo (Ley Nro. 19.880), en cuanto a que la ley orgánica de la Superintendencia dispone un procedimiento legal para la aplicación de multas por infracción a las leyes, reglamentos y demás normas relacionadas con los servicios sanitarios, o en incumplimiento de las instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte la Superintendencia, el que se compone de una serie de etapas con sus respectivos plazos, también dispuestos en dicha ley, no pudiendo, por tanto, limitar el procedimiento sancionatorio con plazos establecidos en otras leyes, como lo plantea erróneamente la recurrente al citar el artículo 27 de la Ley Nro. 19.880, ya que existen normas particulares al respecto que lo regulan, primando la norma especial por sobre la general.

(vii) Modificación de cargos; manifestación de incongruencia.



Indica que la Resolución SISS Nro. 1708, de 22 de mayo de 2018, procedió a rectificar la Resolución SISS Nro. 2302, ampliando el cargo relacionado con la infracción del artículo 11 letra c) de la Ley Nro. 18.902, no constituyendo dicha circunstancia una manifestación de incongruencia del cargo. En efecto, la formulación de cargos, en relación al punto 3 de la Resolución SISS Nro. 2302, no se condice con señalado en los considerandos de dicha resolución, en los cuales se indica que los incumplimientos a las instrucciones contenidas en el Ord. SISS Nro. 3459/2008, pues no sólo dicen relación con el suministro alternativo, sino que también con la información entregada a los usuarios, según dispone dicho instructivo. El citado instructivo dispone, en su punto 2.4, que *“todos los cortes no programados que afecten a más de 1.000 clientes, deben ser comunicados al Jefe de la Oficina Regional por teléfono móvil, y posteriormente por correo electrónico, para registro, al mismo tiempo en que dicha concesionaria tome conocimiento de la situación (ya sea su ocurrencia durante día hábil, inhábil y en cualquier horario)”*. Sin embargo, en el “Informe de falta alimentadora Fundo el Carmen”, se señala que la Superintendencia fue informada recién a las 09:02 horas, de forma muy posterior al ingreso de los primeros reclamos.

De esa manera, se modifica la referencia al suministro alternativo, y en su lugar se señala que no se cumplieron las instrucciones contenidas en el Ord. 3459/08, en los puntos 2.1, 2.2. y 2.4, en relación al suministro alternativo, la información entregada a los clientes, y la información entregada al Jefe de la Oficina Regional. Todo lo anterior, conforme con el “Informe de falta alimentadora Fundo el Carmen”, fundante de la resolución que da inicio al proceso de sanción de multa.

2.- En cuanto al fondo de las multas, esgrime la reclamada las siguientes defensas:

(i) Infracción del artículo 11 letra a) de la Ley Nro. 18.902.

En lo referente a la fuerza mayor, la empresa no controvierte los hechos ocurridos el día 14 de enero de 2017, reconociendo que efectivamente en todo el sector Fundo El Carmen se produjo un corte de suministro de agua potable no programado, lo que importa un incumplimiento de su deber legal de garantizar la continuidad y calidad del servicio, contemplado en el artículo 35 del DFL MOP Nro. 382/88.



Los hechos que dan origen a la multa, constituida por la falla de la matriz, no corresponden a una situación excepcional, por cuanto ya habían ocurrido esas mismas fallas en el mismo sector, situación que fue comunicada por la Superintendencia a la reclamante oportunamente, a fin de que realizara las acciones necesarias para evitar su nueva ocurrencia. De ello dan cuenta los Oficios SISS Nro. 977, de fecha 9 de febrero del año 2013, y Nro. 3889, del 13 de mayo de 2016, respecto de la cual debió haber tomado medidas preventivas. De tal manera, no es aplicable en el caso la eximente, pues es inexistente la fuerza mayor, ya que Aguas Araucanía poseía la información suficiente que debió llevarla a adoptar todas las medidas necesarias para cumplir cabalmente las obligaciones a las que de manera perentoria estaba sujeta, según lo señalan los artículos 34 y 35 de la Ley General de Servicios Sanitarios, esto es, garantizar la continuidad de los servicios. Ciertamente incumplió tal mandato por un hecho sólo atribuible a su propia responsabilidad y que en modo alguno puede ser considerado como de fuerza mayor.

Asimismo, corresponde acreditar la fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite en cada evento la prestación del servicio en los términos exigidos por la ley. Al respecto, es necesario tener presente que el artículo 45 del Código Civil define fuerza mayor o caso fortuito como el imprevisto que no es posible resistir. Para acreditar que dio cumplimiento suficiente a su obligación de garantía, la reclamante no se valió de prueba alguna en tal sentido, pudiendo observarse que la prueba rendida se refiere en grueso a acreditar que la prestadora adoptó medidas para mejorar las condiciones de la infraestructura del servicio de agua potable, pero no se refiere suficientemente a la alegada condición de fuerza mayor.

A lo anterior agrega que consta del expediente sancionatorio que existía una condición deficitaria de la infraestructura del servicio previo a los eventos que motivaron la sanción de que se trata, según se consigna en el acápite décimo de la resolución SISS Nro. 2302, de 21 de junio de 2017, que dio curso al procedimiento sancionatorio, condición que era conocida por la reclamante.

Luego, y en lo referente a una inexistencia de regulación expresa sobre mantención de redes, advierte que la empresa pretende desviar los fundamentos de hecho que



constituyen la multa aplicada, por cuanto la sanción se refiere a la discontinuidad del servicio que afectó el día 14 de enero el año 2017 al sector Fundo El Carmen, por causa imputable a la responsabilidad de la concesionaria. Las acciones y medidas destinadas a la mantención de sus redes forman parte del elemento esencial en la prestación de los servicios sanitarios que le corresponde a la reclamante.

(ii) Infracción del artículo 11 letra b) de la Ley Nro. 18.902.

En lo referente al concepto de generalidad de usuarios, la empresa señaló que aquél debía suscribirse al territorio operacional de la concesionaria o zona de concesión o toda la población abastecida por Aguas Araucanía.

Precisa que tampoco resulta admisible la alegación relativa a que no se afectó a la generalidad de la población, ya que tal expresión utilizada por la ley no puede entenderse como sinónima de “totalidad”, como pareciera desprenderse de lo sostenido por la demandante, que la vincula con el total de los usuarios que atiende, sino en las acepciones de “mayoría” o “casi totalidad que componen una clase, sin determinación a persona en particular”, como la conceptualiza el diccionario. Sin duda, que hayan resultado afectados el 100% de los clientes del sector Fundo El Carmen y que corresponden a 4.341 clientes que representan a más de 160.000 habitantes, no puede menos que considerarse como un hecho que tuvo repercusiones en la generalidad de un sector de la población y que, sin duda, sus efectos trascendieron el ámbito de los directamente afectados.

Este ámbito de aplicación del concepto generalidad de los usuarios del servicio fue resuelto por la Octava Sala de la I. Corte de Apelaciones de Santiago, en autos Ingreso Corte Civil Nro. 10.164-2015, caratulada “Esva con Superintendencia de Servicios Sanitarios”; la que conoció de un recurso de apelación respecto de la sentencia que resolvió la reclamación de una multa sobre continuidad del servicio de agua potable que afectó a un sector de la población atendida por dicha concesionaria.

(iii) Infracción del artículo 11 letra c) de la Ley Nro. 18.902.

Finalmente, y en lo que se refiere al incumplimiento del Oficio SISS Nro. 3459 de 2008; respecto a la difusión de la información a sus clientes del corte de agua potable



ocurrido el 14 de enero de 2017, en los antecedentes acompañados en los descargos existen imprecisiones en los puntos de reparto y que fueron publicados en twitter y en el diario Austral, lo que sin duda alguna llevó a la confusión de sus clientes, no habiendo rectificación o actualización alguna.

De los descargos presentados por la concesionaria se verifica una vez que tomó conocimiento de la emergencia, no se indican los primeros horarios de difusión, teniendo en consideración que el prestador estaba en conocimiento del hecho a lo menos desde las 03:37 a.m. En resumen, la población no fue informada a la brevedad, como señala el punto 2.1 del Ord. SISS 3459/08, sino recién a partir de las 09:33 horas, como precisa el correo de aviso de corte remitido por la central de despacho del prestador. Precisa también que el “Informe de falla alimentadora Fundo el Carmen” señala que la Superintendencia fue informada recién a las 09:02 horas, y no al momento de tomar conocimiento de la situación, como lo señala el punto 2.4. del Ord. SISS Nro. 3459/2008.

Por último, respecto de la petición de rebaja de las multas aplicadas, en la determinación de su *quantum* se tuvo en consideración la gravedad de las infracciones, en términos de afectar la continuidad del suministro, impidiendo su consumo humano y generando consecuencias negativas para un número importante de usuarios, como lo informa la resolución sancionadora. Se hace notar que la decisión de la autoridad también ponderó las acciones del prestador.

El Tribunal tiene por contestada la demanda.

Llamadas las partes a conciliación, aquélla no se produce.

A folio 11 se recibe la causa a prueba por el término legal, señalándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los cuales habría de recaer. Consta notificación de la interlocutoria de prueba a ambas partes, a folios 12 y 13, de conformidad a la ley.

A folio 39 se cita a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:



PRIMERO: Que comparece don Rodrigo Tuset Ortiz y don Julio Reyes Lazo, en representación de Aguas Araucanía S.A., quienes interponen reclamo judicial en contra de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, a fin de que deje sin efecto la multa impuesta por aquélla en la Resolución SISS Nro. 2579, de fecha 30 de julio de 2018, o en subsidio que sea sobreseída o se rebaje la multa a la menor cantidad que determina la ley, todo ello con costas; fundándose para ello en los argumentos de hecho y derecho expuestos en su libelo, los que han sido reseñados en lo expositivo de esta sentencia.

SEGUNDO: Que siendo legalmente emplazada, la parte reclamada, Superintendencia de Servicios Sanitarios, contestó el reclamo al tenor de lo señalado en la parte expositiva de esta sentencia, solicitando su rechazo, con costas.

TERCERO: Que la parte demandante, a fin de acreditar sus asertos, acompañó los siguientes documentos:

1.- Copia de Resolución Exenta Nro. 2302, de fecha 21 de junio de 2018, dictada por don Ronaldo Bruna Villena, Superintendente de Servicios Sanitarios; y que inicia procedimiento administrativo de sanción en contra de Aguas Araucanía S.A. (Expediente Nro. 3998).

2.- Copia de escrito presentado por Aguas Araucanía en la oficina de partes de la Superintendencia de Servicios Sanitarios con fecha 02 de agosto de 2017, y que contiene la solicitud de invalidación del acto administrativo que refiere, y los descargos presentados por Aguas Araucanía S.A. respecto de la Resolución Nro. 2302, por medio de la cual se inició el procedimiento de aplicación de sanción en su contra.

3.- Copia de Resolución Exenta Nro. 2616, de fecha 14 de julio de 2017, dictada por don Ronaldo Bruna Villena, Superintendente de Servicios Sanitarios, que resuelve solicitud en expediente administrativo en contra de Aguas Araucanía, (Expediente 3998), referido a la solicitud presentada por la reclamante de fijar día y hora para la exhibición del respectivo expediente y la suspensión de plazos fijados para la presentación de los descargos.



4.- Copia de Resolución Exenta Nro. 2579, de fecha 30 de julio de 2018, dictada por don Ronaldo Bruna Villena, Superintendente de Servicios Sanitarios, que resuelve el procedimiento de sanción, aplicando las multas que indica a Aguas Araucanía S.A. (Expediente 3998).

5.- Copia de Resolución Exenta Nro. 1708, de fecha 22 de mayo de 2018, dictada por don Ronaldo Bruna Villena, Superintendente de Servicios Sanitarios, que rectifica la Resolución Exenta Nro. 2302/17 en el sentido que indica (Expediente Nro. 3998).

6.- Copia de escrito presentado por Aguas Araucanía en la oficina de partes de la Superintendencia de Servicios Sanitarios con fecha 04 de junio de 2018, y que solicita invalidación del acto administrativo consistente en Resolución Exenta Nro. 1708 por las razones que indica (Expediente Nro. 3998).

7.- Copia de escrito presentado por Aguas Araucanía S.A. en la oficina de partes de la Superintendencia de Servicios Sanitarios con fecha 06 de noviembre de 2017, y que contiene recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución SISS Nro. 3948, de fecha 23 de octubre de 2017, dictada por la referida Superintendencia.

8.- Copia de Resolución Exenta Nro. 4523, de fecha 06 de diciembre de 2017, dictada por don Ronaldo Bruna Villena, Superintendente de Servicios Sanitarios, y que resuelve el recurso de reposición presentado por Aguas Araucanía S.A. con fecha 06 de noviembre de 2017 (Expediente Nro. 3998).

CUARTO: Que por su parte, la demandada Superintendencia de Servicios Sanitarios aparejó los siguientes instrumentos:

1.- Copia de Resolución Exenta Nro. 2302, de fecha 21 de junio de 2018, dictada por don Ronaldo Bruna Villena, Superintendente de Servicios Sanitarios; y que inicia procedimiento administrativo de sanción en contra de Aguas Araucanía S.A. (Expediente Nro. 3998).



2.- Copia de documento denominado “Informe de falla alimentadora fundo El Carmen 14.01.2017” , de fecha 16 de enero de 2017, emitido por la Unidad de Redes AP, Zona Centro de Aguas Araucanía.

3.- Copia ORD. Nro. 3459, de fecha 25 de noviembre de 2008, emitido por la Superintendencia de Servicios Sanitarios; materia: instruye acerca de condiciones de prestación de los servicios sanitarios en condiciones de emergencia, y que incluye la información de contacto de los Jefes de las Oficinas Regionales de la SISS.

4.- Copia de escrito presentado por Aguas Araucanía en la oficina de partes de la Superintendencia de Servicios Sanitarios con fecha 02 de agosto de 2017, y que contiene la solicitud de invalidación del acto administrativo que refiere, y los descargos presentados por Aguas Araucanía S.A. respecto de la Resolución Nro. 2302, por medio de la cual se inició el procedimiento de aplicación de sanción en su contra. Se aparejan al mismo los documentos presentados por la reclamante en el procedimiento administrativo de sanción.

5.- Copia de Resolución Exenta Nro. 2579, de fecha 30 de julio de 2018, dictada por don Ronaldo Bruna Villena, Superintendente de Servicios Sanitarios, que resuelve el procedimiento de sanción, aplicando las multas que indica a Aguas Araucanía S.A. (Expediente 3998).

6.- Copia de escrito presentado por Aguas Araucanía en la oficina de partes de la Superintendencia de Servicios Sanitarios con fecha 04 de julio de 2017, y que contiene la solicitud de exhibición de expediente administrativo y copia autorizada del mismo, como también el requerimiento de suspensión de los plazos para presentar descargos.

7.- Copia de Resolución Exenta Nro. 2616, de fecha 14 de julio de 2017, dictada por don Ronaldo Bruna Villena, Superintendente de Servicios Sanitarios, que resuelve solicitud en expediente administrativo en contra de Aguas Araucanía, (Expediente 3998), referido a la solicitud presentada por la reclamante de fijar día y hora para la exhibición del respectivo expediente y la suspensión de plazos fijados para la presentación de los descargos.



Se aparejan además piezas del expediente Nro. 3998 seguido por la Superintendencia de Servicios Sanitarios en contra de Aguas Araucanía S.A.

8.- Copia de escrito presentado por Aguas Araucanía S.A. en la oficina de partes de la Superintendencia de Servicios Sanitarios con fecha 06 de noviembre de 2017, y que contiene recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución SISS Nro. 3948, de fecha 23 de octubre de 2017, dictada por la referida Superintendencia.

9.- Copia de Resolución Exenta Nro. 4523, de fecha 06 de diciembre de 2017, dictada por don Ronaldo Bruna Villena, Superintendente de Servicios Sanitarios, y que resuelve el recurso de reposición presentado por Aguas Araucanía S.A. con fecha 06 de noviembre de 2017 (Expediente Nro. 3998).

10.- Copia de documento fechado el 28 de diciembre de 2017, página 1 de 17, consistente en Acta Audiencia Testigo, dando cuenta que, en expediente administrativo de sanción Nro. 3998 iniciado contra la empresa de servicios sanitarios Aguas Araucanía, no compareció el apoderado de la empresa ni los testigos ofrecidos por la misma.

11.- Copia de Resolución Exenta Nro. 1708, de fecha 22 de mayo de 2018, dictada por don Ronaldo Bruna Villena, Superintendente de Servicios Sanitarios, que rectifica la Resolución Exenta Nro. 2302/17 en el sentido que indica (Expediente Nro. 3998).

12.- Copia ORD. REGIONAL: IX Región de La Araucanía Nro. 977/2013, de fecha 08 de febrero de 2013, emitido por la Superintendencia de Servicios Sanitarios y dirigido a don José Torga Leyton, Gerente Regional Aguas Araucanía S.A., materia: instruye requerimiento respecto de corte no programado Fundo El Carmen, Temuco. De aquél se desprende que, según información remitida por la respectiva empresa de servicios sanitarios, habría ocurrido un corte de suministro de agua potable el día 27 de enero de 2013 en el sector Fundo El Carmen, al haberse informado un evento de emergencia en la matriz alimentadora del referido sector.



13.- Copia de ORD. Nro. 3889, de fecha 13 de mayo de 2016, emitido por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, Oficina Regional SISS-Araucanía, dirigido a José Torga Leyton, Gerente Regional Aguas Araucanía S.A.; materia: reparto de agua potable en condiciones de afectación del servicio.

14.- Copia de Resolución Exenta Nro. 5235, de fecha 30 de noviembre de 2015, dictada por don Gabriel Zamorano Seguel, Superintendente de Servicios Sanitarios (T y P), que resuelve proceso de sanción en contra de Aguas Araucanía S.A. (Expediente Nro. 3542-14), y que aplica las multas que detalla, por haber incurrido en deficiencias en la continuidad del servicio de recolección y tratamiento de aguas servidas en el sector de Nuestra Señora Del Carmen de Lastarria, comuna de Gorbea, los días 02.07.13, 06.08.13 y 11.06.14.

15.- Copia de Resolución Exenta Nro. 3646, de fecha 25 de agosto de 2015, dictada por doña Magaly Espinoza Sarria, Superintendente de Servicios Sanitarios, que resuelve proceso de sanción en contra de Aguas Araucanía S.A. (Expediente Nro. 3545/14), y que aplica las multas que detalla, por incumplimiento de su obligación establecida en el artículo 35 del DFL MOP 382/88 de garantizar la calidad y continuidad de los servicios de recolección de aguas servidas que presta en la localidad de El Sauce, de la Región de La Araucanía, por interrupción ocurrida entre los días 03 y 06 de junio de 2014.

16.- Copia de Resolución Exenta Nro. 1773, de fecha 16 de mayo de 2016, dictada por don Gabriel Zamorano Seguel, Superintendente de Servicios Sanitarios (T y P), que resuelve procedimiento administrativo de sanción en contra de la empresa Aguas Araucanía S.A. (Expediente Nro. 3604/15), y que aplica las multas que detalla, por haber incurrido en deficiencias en la calidad y continuidad del servicio de tratamiento y disposición de aguas servidas prestados en la comuna de Nueva Imperial.

17.- Copia de sentencia dictada por la Octava Sala de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, en Ingreso Corte Civil Nro. 10164-2015, de fecha 01 de junio de 2016.



18.- Copia de carta ARA/076-18, de fecha 16 de agosto de 2018, enviada por don Salvador Villarino Krumm, Gerente General de Aguas Araucanía S.A., y dirigida a don Ronaldo Bruna Villena, Superintendente de Servicios Sanitarios, recepcionado en la oficina de partes de dicha institución con fecha 16 de agosto de 2018; la que informa pago anticipado y provisorio de multa que indica.

QUINTO: Que a folio 22 consta rendida prueba testimonial de la parte demandada, a la que comparecieron a declarar don Roberto Enrique Duarte Carreño, don Juan Pablo Jaque Vidal y don Sebastián Andrés Muñoz Gallardo.

Don Roberto Enrique Duarte Carreño, jefe del área técnica de la Superintendencia del ramo, señala que los hechos que constituyen la irregularidad que se le imputa a la reclamante están relacionados con un corte de suministro de agua potable que afectó al sector denominado Fundo El Carmen, en la ciudad de Temuco. A raíz de tal corte, ocurrido el 14 de enero de 2017, la Oficina Regional de la SISS investigó las causas de tal hecho y las obligaciones de Aguas Araucanía respecto de oportunas comunicaciones tanto a los clientes afectados como a la SISS, informando los hechos.

Añade que el corte se produjo en una cañería alimentadora de 250 mm de diámetro, debido a una fisura en la parte superior de la cañería incluyendo una curva de 45 grados, dicha cañería, conforme a su historial de roturas, ya había tenido eventos similares en los años 2013, 2014, 2015 y 2016, según información que figura en el mismo expediente.

Indica que los hechos que afectaron a los clientes fueron detectados a partir de las 03.37 horas del día 14 de enero de 2017, a través de un primer reclamo de cliente del sector afectado, en total se recibieron 12 reclamos, mayoritariamente entre las 6 y 9 de la mañana, la empresa a las 9.00 horas procedió a cortar el suministro del sector, dado que no le llegaba suministro de agua potable, y avisó a las SISS del hecho recién a las 09.02 horas, incumpliendo con instrucciones expresas dadas mediante Oficio SISS 3459/2008, señalando luego que dio conocimiento del hecho a las 09.30 horas. Señala que tampoco informó a la SISS del hecho, a pesar que tomó conocimiento en horas de la madrugada,



informando sólo cuando cerró la válvula de suministro al sector para comenzar con las reparaciones.

Aduce que el corte afectó a la generalidad de los usuarios del sector, conformado aproximadamente por 4.340 clientes, que representan aproximadamente 16.000 habitantes.

Entiende que los hechos constitutivos de la sanción aplicada están efectivamente comprobados, ya que están contenidos en información proporcionada por la propia empresa sanitaria de acuerdo a requerimientos formulados por la Oficina Regional SISS, y que se refieren tanto a la causa del corte, sus motivos, los avisos y comunicaciones de la empresa sanitaria, la distribución de emergencia, entre otros antecedentes, que la referida empresa incluyó en un informe del corte.

Por su parte, don Juan Pablo Jaque Vidal, funcionario del nivel central que participó en la revisión de los descargos técnicos que presentó la concesionaria, indica que los hechos y circunstancias que se le imputan a la reclamante se refieren a un corte de agua potable producto de una falla de una matriz alimentadora del sector Fundo El Carmen de la ciudad de Temuco, ocurrido el 14 de enero de 2017. A las 03.37 de la mañana, la concesionaria recibió el primer reclamo por corte de suministro, posteriormente a las 09.00 de la mañana procedió al cierre de válvulas, alrededor de las 12.00 horas encontró el punto de falla, a las 14:30 horas emitió un comunicado que el corte servicio de agua potable se extendería hasta las 21:00 horas.

En miras de lo anterior, la SISS inició un procedimiento de sanción por la deficiencia en la continuidad del servicio, por afectar a la generalidad de los usuarios del sector Fundo El Carmen, deficiencias a la falta de información respecto a la extensión del corte a los clientes, a la falta de oportunidad en la información al jefe de la Oficina Regional y a las deficiencias en el abastecimiento alternativo.

Agrega que el corte afectó a 4.300 clientes aproximadamente del sector referido, y que constituye la totalidad de los clientes de tal sector. Asimismo, funcionarios de la SISS constataron en terreno que solo se dispuso de 3 puntos de abastecimiento alternativo, lo que resultó insuficiente, ya que la dotación por persona alcanzó prácticamente a 200 cc



por persona. En razón de aquello, y a partir de la instrucción de la SISS, la concesionaria aumentó su abastecimiento alternativo, después de las 12.00 horas.

Luego, dice que la concesionaria ya a las 12.00 horas sabía que el corte se extendería, y sólo después de dos horas y media emitió un comunicado a sus clientes, informando lo anterior.

En relación a la falta de oportunidad en la comunicación a la SISS, la concesionaria a las 03.37 de la mañana ya contaba con la información del primer reclamo por falta de suministro, y recién después de las 09.00 procedió a informar a la SISS.

Menciona que el corte se extendió hasta las 18.40 horas del mismo día, donde todos los clientes tuvieron suministro a las 20.30 horas.

Expresa finalmente que se encuentran comprobados los hechos que son materia del reclamo, ya que consta en el informe de falla de la alimentadora, sector Fundo El Carmen emitido por la concesionaria a petición de la SISS, también consta en el expediente de sanción.

Finalmente, don Sebastián Andrés Muñoz Gallardo, quien participó como abogado instructor del procedimiento sancionatorio, refiere que el 21 de junio de 2017 se inició procedimiento de sanción en contra de Aguas Araucanía S.A., formulándose 3 cargos: deficiencias en la calidad y continuidad del servicio de distribución de agua potable en el sector Fundo El Carmen, IX región; por haber afectado el evento a la generalidad de la población abastecida en dicho sector; y por haber incumplido la empresa con varios puntos de las instrucciones contenidas en el ordinario 3459/2008.

Explica que los hechos que suscitaron el inicio del procedimiento dicen relación con un corte no programado de agua potable ocurrido en Fundo El Carmen durante el día 14 de enero de 2017; según se puede constatar del informe emitido por la concesionaria a propósito de la emergencia, el corte se habría producido por la falla en una matriz que abastece a ese lugar, en una curva de 45 grados de un tubo de PVC y se habría podido apreciar una fisura longitudinal en la clave del tubo. Según el análisis técnico efectuado



por profesionales de la SISS, tal tipo de fallas son típicas de sobre exigencia de la infraestructura, específicamente por variaciones de la presión interna del tubo.

Señala que los descargos y medios de prueba presentados por la empresa en el procedimiento de sanción fueron analizados jurídica y técnicamente por la SISS, rechazándose las alegaciones efectuadas.

Añade que durante el procedimiento se pudo constatar y verificar que efectivamente durante el día 14 de enero de 2017 se produjo un corte no programado en el sector de Fundo El Carmen causado por la rotura de la mencionada matriz. Asimismo se pudo constatar, principalmente a través del informe de falla y correos electrónicos enviados por la empresa a propósito de la emergencia , que dicho corte afectó a la generalidad de la población de Fundo El Carmen, equivalente a aproximadamente 4.341 clientes. Por último, se pudo acreditar que la empresa no dio cumplimiento a las instrucciones contenidas en el ordinario 3459, específicamente, no dio aviso al jefe de la Oficina Regional al mismo tiempo que tomó conocimiento de los hechos, y no informó a los clientes afectados, en los términos dispuestos en dicha instrucción.

Señala que a propósito del evento, la Oficina Regional de la Araucanía efectuó una serie de requerimientos de información a la empresa. Dichos requerimientos fueron contestados por la misma, y en la respuesta consta la información que ha referido. Específicamente consta que se produjo el corte, las causas del mismo, los trabajos efectuados, la extensión de los mismos y la población afectada. Por otro lado, tanto en el mismo informe como en correos electrónicos enviados por la empresa durante la emergencia, consta la hora en que comunicó a los clientes y al Jefe de la Oficina Regional, lo que también puede ser constatado con la hora de los reclamos recibidos, información también entregada por la empresa, verificándose el incumplimiento de las instrucciones del 3459/08.

SEXTO: Que atendida la naturaleza de la reclamación interpuesta, habrán de tenerse presente para la resolución del asunto las normas especiales contempladas por el legislador a tales efectos, referidas especialmente a la Ley Nro. 18.902 que crea la



Superintendencia de Servicios Sanitarios; y Decreto con Fuerza de Ley 382 de fecha 21 de junio de 1989, del Ministerio de Obras Públicas, que contiene la Ley General de Servicios Sanitarios.

SÉPTIMO: Que el artículo 13 de la Ley Nro. 18.902 señala que el afectado podrá reclamar de la aplicación de la sanción o de su monto, ante el Juez de Letras en lo Civil que corresponda, dentro del plazo de 10 días contados desde la fecha de su notificación; sometiéndose su tramitación a las normas del procedimiento sumario.

OCTAVO: Que conforme la Resolución reclamada, Exenta Nro. 2579 de 30 de julio de 2018, dictada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, se condenó a la reclamante, Aguas Araucanía S.A., a una multa total de 71 UTA, por infracción del artículo 11 inciso 1° letra a), b) y c) de la Ley Nro. 18.902; al haberse constatado la discontinuidad del servicio de distribución de agua potable en el sector Fundo El Carmen durante el día 14 de enero de 2017, por haberse afectado a la generalidad de la población abastecida en dicho sector, y por haber incumplido las instrucciones contenidas en el Ord. SISS Nro. 3459/08, según lo señalado en su parte considerativa (referidos a los puntos 2.1 y 2.4).

NOVENO: Que en el marco de un procedimiento como el impetrado a través de la acción deducida en autos, será menester determinar, en primer término, si efectivamente Aguas Araucanía S.A. incurrió en las infracciones denunciadas, de conformidad al mérito de proceso. En segundo término, y en el evento de haber incurrido en las infracciones denunciadas, corresponde establecer si la sanción impuesta por el órgano administrativo corresponde a aquéllas fijadas por la normativa vigente.

DÉCIMO: Que previo al análisis de las circunstancias enunciadas en el motivo que antecede, es menester pronunciarse sobre las alegaciones efectuadas por la demandante, referidas a la negativa injustificada de exhibición del expediente administrativo, indefensión sustentada infundadamente en principios que obligan a la Administración del Estado y que protegen al administrado, sanción consistente en un menor plazo que el concedido originalmente para efectuar sus descargos, imprecisiones en los cargos formulados y los



documentos que rolarían en el expediente administrativo, específicamente inexistencia de documentos fundamentales para formular cargos, inexistencia de antecedentes que habilitan a la Superintendencia para sostener una conducta reiterada, inexistencia de fiscalizaciones en terreno y de otros actos administrativos, falta de notificación de las órdenes e instrucciones de la SISS, particularmente el Ord. SISS 3459/2008, otros instrumentos que debió considerar la SISS para iniciar el proceso de sanción, rechazo de las diligencias probatorias de absolución de posiciones y de inspección personal y ampliación de cargos contenidos en la Resolución Nro. 2302.

DÉCIMO PRIMERO: Que en cuanto a la primera de las alegaciones formuladas, referida a la negativa injustificada de exhibición del expediente administrativo, contrariando la decisión de la demandada diversos principios del debido proceso; aquélla será desestimada, según las precisiones que se efectuarán en lo sucesivo.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, en efecto, la Ley Nro. 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, en su artículo 16, dispone que *“El procedimiento administrativo se realizará con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en él”*. Continúa el inciso segundo señalando que *“En consecuencia, salvo las excepciones establecidas en la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y en otras disposiciones legales aprobadas con quórum calificado, son públicos los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, así como sus fundamentos y documentos en que éstos se contengan, y los procedimientos que utilicen en su elaboración o dictación”*.

DÉCIMO TERCERO: Que, por su parte, el artículo 17 letra a) de la referida norma, señala que *“Las personas, en sus relaciones con la Administración, tienen derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copia autorizada de los documentos que rolan en el expediente y la devolución de los originales, salvo que por mandato legal o reglamento éstos deban ser acompañados a los autos, a su costa”*. Asimismo, la letra d)



indica que igualmente tendrán derecho a *“Acceder a los actos administrativos y sus documentos, en los términos previstos en la ley”* .

DÉCIMO CUARTO: Que de la misma forma, el artículo 11 bis de la Ley Nro. 18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en su inciso segundo señala que *“La función pública se ejercerá con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en ejercicio de ella”* . Continúa su inciso tercero: *“Son públicos los actos administrativos de los órganos de la Administración del Estado y los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial”* .

DÉCIMO QUINTO: Que por otro lado, la Ley Nro. 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en su artículo 3° indica que *“La función pública se ejerce con transparencia, de modo que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y decisiones que se adopten en ejercicio de ella”* . Continúa su artículo 4° expresando que *“Las autoridades, cualquiera que sea la denominación con que las designen la Constitución y las leyes, y los funcionarios de la Administración del Estado, deberán dar estricto cumplimiento al principio de transparencia de la función pública”* ; señalando su inciso segundo que *“El principio de transparencia de la función pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley”* . Además, el artículo 5° de la ley en comento dispone que *“En virtud del principio de transparencia de la función pública, los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, son públicos, salvo las excepciones que establece esta ley y las previstas en otras leyes de quórum calificado. Asimismo, es pública la información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origine, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas”* .



DÉCIMO SEXTO: Que finalmente, el inciso segundo del artículo 8° de la Constitución Política de la República señala que *“Son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen. Sin embargo, sólo una ley de quórum calificado podrá establecer la reserva o secreto de aquéllos o éstos, cuando la publicidad afectare el debido cumplimiento de las funciones de dichos órganos, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional”* .

DÉCIMO SÉPTIMO: Que de las normas transcritas no puede sino concluirse que el actuar de los órganos de la Administración del Estado debe guiarse por el principio de publicidad, entendido éste en los más amplios términos; salvo las excepciones constitucionales y legales pertinentes. Los actos de la Administración del Estado, incluidos los procedimientos que se substancien ante su jurisdicción, son públicos, debiendo garantizar el órgano respectivo el acceso a ellos, especialmente a terceros interesados, como en el caso correspondía a la reclamante, Aguas Araucanía.

DÉCIMO OCTAVO: Que en tal sentido, la Excma. Corte Suprema, en causa Rol 5337-2013, ha señalado que *“La Constitución Política asegura el derecho de acceso a la información pública como una manifestación de la libertad de información (artículo 19 Nro. 12), el que se encuentra reconocido en la Carta Fundamental –aunque no en forma explícita- como un mecanismo esencial para la plena vigencia del régimen democrático y de la indispensable asunción de responsabilidades, unida a la consiguiente rendición de cuentas que éste supone por parte de los órganos del Estado hacia la ciudadanía, sin perjuicio que representa además un efectivo medio para el adecuado ejercicio y defensa de los derechos fundamentales de las personas.*

Tal preceptiva, que sin distinción obliga a todos los órganos del Estado, exige de éstos que den a conocer sus actos decisorios -tanto en sus contenidos y fundamentos- y que aquéllos obren con la mayor transparencia posible en los procedimientos a su cargo, lo que se relaciona justamente con el derecho de las personas a ser informadas.



Con todo, la publicidad de los actos y resoluciones de los órganos del Estado tiene justificadas excepciones que contempla la Constitución, las que dicen relación con los valores y derechos que la publicidad pudiere afectar, referidas todas ellas explícita y taxativamente en la norma constitucional antes transcrita y que sólo el legislador de quórum calificado puede configurar. Se sigue de ello que la interpretación de dichas excepciones debe efectuarse restrictivamente” .

DÉCIMO NOVENO: Que de lo expuesto, este Sentenciador no concuerda con el razonamiento del ente Administrativo de no existir norma que regule, en la Ley Nro. 19.880, la exhibición del expediente administrativo; pues, como se razonó, existe no sólo mandato legal, sino constitucional de publicidad de los actos de la Administración, el que ha de comprender necesariamente la publicidad del procedimiento que ante ellos se substancie, debiendo, en todo caso, ajustarse con los demás principios del debido proceso; y siempre que aquélla no afecte el debido cumplimiento de las funciones de los órganos de la Administración, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional.

VIGÉSIMO: Que sin perjuicio de lo razonado, se ha acreditado que por Resolución Exenta Nro. 2616, de fecha 14 de julio de 2017, dictada por el Superintendente de Servicios Sanitarios, se concedió a la reclamante copia íntegra del expediente; cumpliéndose, en la especie, el mandato constitucional y legal de publicidad reseñado. La reclamación de la sola negativa de exhibición no puede producir como consecuencia la invalidación de la multa cursada como acto terminal y decisorio del ente Sancionador, como pretende la reclamante, aún más, cuando aquélla tuvo en su poder los antecedentes necesarios para una adecuada defensa; por lo que no se configura tampoco transgresión alguna a los principios del debido proceso –referidos a la celeridad, economía procedimental y eficacia-, como reclama la demandante.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que en lo que respecta a la alegación que hace la demandante de contradicción de la Superintendencia de Servicios Sanitarios en sus actos, toda vez que en algunos casos en que se ha solicitado la exhibición aquélla ha accedido, y



sin perjuicio de lo ya razonado en los motivos que anteceden, la circunstancia señalada no ha sido acreditada, por lo que será desestimada.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que por su parte, y en cuanto al reclamo que efectúa Aguas Araucanía de indefensión, sustentada en principios que obligan a la Administración en beneficio del administrado, como celeridad, economía procedimental y eficiencia; aquél será también desechado. Cabe hacer presente que la demandante funda dicha alegación en el hecho de no haber sido exhibido el expediente administrativo a su parte, afectando gravemente su derecho a defensa; sin embargo, y de conformidad a lo razonado anteriormente, se determinó que la parte tuvo acceso al proceso de sanción seguido en su contra, por lo que se estará a lo ya reseñado. Además, no vislumbra este Sentenciador cómo pudo verse afectado su derecho a defensa, en consideración a que la concesionaria, en el respectivo procedimiento administrativo, presentó sus descargos y acompañó prueba para desvirtuar la responsabilidad imputada, concediéndole el respectivo órgano Administrativo un plazo para presentar todos los antecedentes que estimare pertinentes a su defensa.

VIGÉSIMO TERCERO: Que tampoco vislumbra este Juez cómo la Administración aplicó los principios reseñados por la reclamante en su perjuicio, pues si bien la Superintendencia denegó la solicitud de audiencia de exhibición del expediente administrativo en virtud de los principios enunciados, dicha recriminación se ve superada al haberse otorgado al administrado copia íntegra del expediente administrativo respectivo.

VIGÉSIMO CUARTO: Que cabe ahora referirse a la alegación de la demandante relativa a la sanción que habría sido aplicada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, al otorgarle aquélla un plazo menor que el concedido originalmente para formular sus descargos, luego de haber solicitado la suspensión del procedimiento de sanción mientras no tuviera acceso al expediente respectivo.

VIGÉSIMO QUINTO: Que tal alegación habrá de ser necesariamente rechazada. En efecto, y de la sola lectura de la Resolución Exenta Nro. 2302, que inició el procedimiento administrativo sancionatorio en contra de Aguas Araucanía, Expediente Nro.



3998, se desprende que la Autoridad concedió a la reclamante un plazo de 10 días hábiles para presentar los descargos escritos, el que se contaría desde la notificación de dicha resolución al afectado. Por su parte, la Resolución Exenta Nro. 2616, de fecha 14 de julio de 2017, resolviendo la solicitud de exhibición de expediente y suspensión de los plazos fijados para los descargos, denegó la solicitud de suspensión, sin perjuicio de lo cual concedió un nuevo plazo de 5 días hábiles para la presentación de los descargos respectivos. De lo anterior, se desprende que la reclamante tuvo plazos razonables para efectuar sus descargos en dos oportunidades, la primera, de 10 días hábiles, y la segunda, de 5 días; en esta segunda ocasión, contando con copia de los antecedentes necesarios para la elaboración de su defensa. Tampoco concuerda este Magistrado con la apreciación de la demandante, en orden a estimar que el segundo plazo fue una sanción impuesta a su parte por el ente Administrativo, toda vez que, en conocimiento que aquélla no habría presentado los descargos en el plazo concedido, le dio uno nuevo para esos efectos, más breve que el original otorgado, en consideración al término ya transcurrido, según lo prescrito en el artículo 26 de la Ley Nro. 19.880, y conciliándolo además con el principio de celeridad que los actos de la Administración ameritan. Así, no se ve de qué modo el actuar de la Superintendencia habría sido arbitrario o antijurídico, ni cómo los principios del debido proceso se habrían visto afectados.

VIGÉSIMO SEXTO: Que luego, la demandante alega la inexistencia de antecedentes que habilitaran a la Superintendencia de Servicios Sanitarios para sostener una conducta reiterada, pues dicha entidad no acompañó los antecedentes que respaldaran tales afirmaciones, máxime considerando que se trata de eventos que ocurrieron hace más de 4 años, encontrándose la facultad de sancionar de la Administración ya prescrita, conforme lo dispone el artículo 15 de la Ley Nro. 18.902.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: Que la defensa así planteada habrá de ser desestimada. En efecto, y al tenor de lo consignado en el considerando décimo Nro. 4 literal a) de la Resolución Exenta Nro. 2579, que resolvió el procedimiento de sanción respectivo, la Superintendencia *“no pretendió formular cargos en calidad de reiterados [...] sino que dar cuenta que ello no corresponde a un hecho aislado dentro del sector aludido”*, reiterando más adelante que *“En este procedimiento, no se le han imputado a Aguas*



Araucanía otras fallas como esta señala, sino que se ha hecho presente que la situación generada no corresponde a una situación excepcional (...)”. En tal sentido, ni la Resolución Nro. 2302, que dio inicio al procedimiento, ni la Nro. 2579, ya referida, consideraron, para formular los cargos respectivos o para sancionarlos posteriormente, hechos acaecidos con anterioridad en el sector Fundo El Carmen, relativos a deficiencias en el abastecimiento de agua potable por parte de la empresa de servicios sanitarios, no desprendiéndose tampoco de los antecedentes que obran en autos que la multa aplicada hubiere obedecido a una reiteración, según lo dispone el inciso penúltimo del artículo 11 de la Ley Nro. 18.902.

VIGÉSIMO OCTAVO: Que deberá ser también desechada la afirmación de la reclamante de no considerar el argumento expuesto en el motivo décimo tercero de la Resolución Nro. 2302, en lo que se refiere al descarte ex ante de la fuerza mayor, pues en ningún caso la Superintendencia privó a Aguas Araucanía del derecho de alegar tal antecedente para desligarse de la responsabilidad que se le imputó en los hechos ocurridos, teniendo presente que la mentada resolución concedió a la reclamante no sólo un plazo para efectuar los descargos que estimare convenientes, sino también un término probatorio para sustentar sus posibles defensas. En tal sentido, y como da cuenta el documento que contiene los descargos presentados por Aguas Araucanía en sede administrativa, aquélla alegó que la falla a la conducción alimentadora correspondió a un hecho fortuito imprevisible e imposible de resistir, cuestión que, sin embargo, fue desechada por la autoridad al no haberse aportado elementos probatorios en dicha instancia que acreditaran la fuerza mayor invocada. Asimismo, en esta sede judicial la reclamante efectuó la misma alegación, sin tampoco acreditar los hechos en que la sustentó, siendo de su carga la prueba en tal sentido. De lo anterior queda claro que en ningún momento se privó a Aguas Araucanía de la posibilidad de alegar fuerza mayor, y que, en los hechos, tal situación fue alegada por la misma, pero no aportó, en ninguna instancia, los elementos probatorios necesarios para acreditar los hechos en que la sustentó.

VIGÉSIMO NOVENO: Que refiere además la reclamante la inexistencia de fiscalizaciones en terreno efectuadas por la Oficina Regional de la SISS y de otros actos administrativos, las primeras esenciales para la formulación de los cargos que se le



imputaron, y los segundos referidos a la inexistencia del documento por el cual la Superintendencia habría alertado a Aguas Araucanía que el corte de agua se prolongaría. Aduce además que tales documentos no se encontrarían materializadas ni firmadas por quienes supuestamente participaron en la constatación en terreno de los hechos imputados; ambos elementos en los que se sustentó el inicio del procedimiento de sanción de marras. En tal sentido, y atendida la formalidad que deben revestir los actos de la Administración del Estado, tales antecedentes, cuya agregación no consta en el expediente, no debieron ser considerados para iniciar el procedimiento de sanción, ni como medio de prueba en el mismo.

TRIGÉSIMO: Que cabe consignar que si bien las actas de fiscalización emitidas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en el ejercicio de su función examinadora, permiten a la Administración dar cuenta de situaciones concretas, en las que fundan luego las infracciones que imputan a los respectivos prestadores sanitarios, aquéllas no son el único medio por el cual el órgano fiscalizador puede ejercer tal función, pues también puede ejercerla al tenor de los antecedentes remitidos por el propio administrado, como ocurre en la especie. En efecto, y según la propia información que remitió Aguas Araucanía a la Superintendencia del ramo, aquélla dio cuenta del suceso ocurrido el 14 de enero de 2017, relativo a la falla en la alimentadora de agua potable de 250 mm de diámetro de PVC, por falla de material en una curva de 45° que se encontraba ubicada al costado del puente del estero de Villa El Estero, a una profundidad aproximada de 5 metros, en el sector Fundo El Carmen, comuna de Temuco. En tal sentido, el documento emitido por la reclamante, consistente en “Informe de Falla Alimentadora Fundo El Carmen 14.01.2017”, da cuenta de las dos situaciones por las cuales finalmente fue sancionada la empresa de servicios sanitarios, conforme lo dispuesto en la letra c) del artículo 11 de la Ley Nro. 18.902, en relación a los puntos 2.1 y 2.4 del Ordinario 3459/2008, esto es, por no haber informado a la brevedad a la población de la situación de emergencia, y por no haber informado a dicha Superintendencia al momento de tomar conocimiento de los hechos de marras; situaciones de hecho que no fueron desvirtuadas en sede administrativa ni judicial.



TRIGÉSIMO PRIMERO: Que de lo anterior, y habiendo tomado conocimiento la Superintendencia de los hechos por la misma información que Aguas Araucanía remitió al órgano fiscalizador, no será atendida la alegación de la reclamante de no existir acta de fiscalización en la que se fundó y que dio inicio al procedimiento de sanción que nos convoca, especialmente considerando que la reclamada no acreditó las alegaciones que demandó en la substanciación de tal proceso.

TRIGÉSIMO SEGUNDO: Que luego, y en lo que se refiere a la no incorporación en el proceso de las supuestas actas de fiscalización por las cuales la Superintendencia habría constatado situaciones de hecho, según lo consignado en la Resolución Exenta Nro. 2302, que inició el procedimiento de sanción, habrá de tenerse presente lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley Nro. 19.880, y que consagra el principio de no formalización, el que, si bien dispone que el procedimiento debe desarrollarse con sencillez y eficacia, de modo que las formalidades que se exijan sean aquéllas indispensables para dejar constancia indubitada de lo actuado, evitando perjuicio a los particulares, expresa además que el vicio de procedimiento o de forma sólo afecta la validez del acto administrativo cuando recaea en algún requisito esencial del mismo, sea por su naturaleza o por mandato del ordenamiento jurídico, y que genere perjuicio al interesado. De lo expuesto, se concluye que no toda ilegalidad de un acto administrativo lleva aparejada su ineficacia, recordando que uno de los principios que informan la nulidad de derecho público es el de conservación, cuyo fundamento radica en que, revistiendo la nulidad el carácter de remedio excepcional frente a la ilegalidad de un acto administrativo, sólo será procedente si el vicio es grave y esencial, como lo señala la norma citada. Efectivamente, no cualquier irregularidad o defecto justifica la declaración de nulidad, sino cuando dicha anomalía conculque las garantías de los administrados (Excma. Corte Suprema, Rol Nro. 100.752-2016). Asimismo, debe recordarse que, conforme lo dispuesto en el inciso final del artículo 3° de la Ley Nro. 19.880, los actos administrativos gozan de una presunción de legalidad, imperio y exigibilidad frente a sus destinatarios, y que, según lo consignado en el artículo 11 A de la Ley Nro. 18.902, los funcionarios de la entidad normativa, designados como fiscalizadores de los servicios sanitarios, tienen la calidad de ministros de fe en la verificación de los hechos constitutivos de infracciones de la normativa vigente, los que constituyen una



presunción legal. En la especie, sin embargo, no se ve cómo las garantías del administrado se vieron conculcadas, pues la Superintendencia del ramo, en acto terminal, sancionó en mérito de la propia información remitida por Aguas Araucanía S.A., conforme lo consignado en los puntos 2.1 y 2.4 del Ordinario SISS Nro. 3459/2008, sin considerar las constataciones de hecho expresadas en el considerando noveno de la Resolución Nro. 2302, referidas al suministro alternativo, acogiendo la Resolución Nro. 2579 los descargos de la empresa en tal sentido.

TRIGÉSIMO TERCERO: Que siguiendo con las alegaciones formuladas, la reclamante afirma que no consta acreditada debida notificación del Ordinario SISS 3459/2008, según dispone expresamente el artículo 11 letra c) de la Ley Nro. 18.902, por lo que la Superintendencia debió abstenerse de sancionar a Aguas Araucanía en relación al literal mencionado.

TRIGÉSIMO CUARTO: Que el artículo 11 literal c) de la Ley Nro. 18.902 dispone que los prestadores de servicios sanitarios pueden ser objeto de sanción de multa, de 1 a 100 UTA, en caso de infracciones cometidas por ellos y que importen el no acatamiento de órdenes escritas y requerimientos de la autoridad, debidamente notificados, en ejercicio de las atribuciones que la ley le encomienda, y en relación a materias de su competencia. A su vez, el artículo 46 de la Ley Nro. 19.880 expresa que las notificaciones se harán por escrito, mediante carta certificada dirigida al domicilio del interesado, pudiendo realizarse también de forma personal, por medio de un empleado del órgano correspondiente, o en la oficina o servicio de la Administración, si el interesado se apersonare a recibirla. Por su parte, el artículo 47 de la mentada ley contempla la notificación tácita de los actos administrativos, disponiendo que aun cuando no hubiere sido practicada notificación alguna, o la que existiere fuere viciada, se entenderá el acto debidamente notificado si el interesado a quien afectare hiciere cualquier gestión en el procedimiento, con posterioridad al acto, que suponga necesariamente su conocimiento, sin haber reclamado previamente su falta o nulidad. Así, el legislador entiende que el acto administrativo sólo puede producir sus efectos cuando la persona a quien va dirigido tiene conocimiento previo del mismo, sin importar, en definitiva, si la notificación cumplió con



los requisitos estrictos que establece la ley, primando al efecto el conocimiento cierto del acto por sobre las formalidades legales.

TRIGÉSIMO QUINTO: Que según consta de los antecedentes que obran en autos, especialmente el informe remitido a la Superintendencia de Servicios Sanitarios por la empresa respectiva, referido a la falla en la alimentadora ocurrida el 14 de enero de 2017, y que afectó al sector Fundo El Carmen, los correos electrónicos aparejados por la propia reclamante en el procedimiento administrativo de sanción, y las Resoluciones Exentas Nro. 5235, de fecha 30 de noviembre de 2015 y Nro.1773, de fecha 16 de mayo de 2016, en virtud de las cuales la Superintendencia sancionó por los hechos que se indican a la compañía respectiva, se constata que aquélla, a la época de la emergencia que motivó la sanción impuesta por el órgano administrativo, tenía perfecto conocimiento del Ordinario SISS 3459/2008, pretendiendo incluso dar cumplimiento a la instrucción contenida en él; lo que se refuerza al considerar las expresiones por ella usadas, a saber, *“Según lo establecido en ORD. 3459 de fecha 25 de noviembre del 2008”*, o *“09:02: Se informa telefónicamente a la Oficina Regional de la SISS respecto de la emergencia según instructivo 3459”*; por lo que la alegación esgrimida en tal sentido debe ser desechada.

TRIGÉSIMO SEXTO: Que luego, y en lo que respecta a la defensa relativa a que la Superintendencia debió considerar para iniciar el procedimiento y agregar en el mismo ciertos instrumentos que refiere (PR035 y PR013), aquélla será desatendida, pues, como se dijo, la Superintendencia dio curso al procedimiento de sanción fundado principalmente en la información que la propia empresa de servicios sanitarios remitió al ente fiscalizador, sancionando finalmente sólo en mérito de tal información, desechando los cargos fundados en constataciones en terreno, según lo consignado en el considerando noveno de la Resolución Exenta Nro. 2302. Con todo, la demandante tampoco aparejó los documentos que estimaba pertinentes para el inicio del respectivo procedimiento administrativo, a fin de ilustrar a este Sentenciador cómo aquéllos habrían sido necesarios a tales efectos.

TRIGÉSIMO SÉPTIMO: Que en cuanto a la imprecisión alegada por la demandante en lo que se refiere al número de clientes afectados, aquella tampoco será oída, pues de los antecedentes que obran en autos se constata que el número consignado



por la Administración es aquél que la misma empresa sanitaria informó, esto es, 4.341 clientes—y no 4.361, como alega la demandante.

TRIGÉSIMO OCTAVO: Que en lo concerniente a la afirmación de la reclamante que la Superintendencia habría denegado las diligencias probatorias de absolución de posiciones y de inspección personal del Superintendente del ramo, según lo consignado en la Resolución Exenta Nro. 3948, de fecha 23 de octubre de 2017, aquélla será también desestimada, según se detallará en lo sucesivo.

TRIGÉSIMO NOVENO: Que el artículo 35 inciso segundo de la Ley Nro. 19.880, dispone que *“Cuando a la Administración no le consten los hechos alegados por los interesados o la naturaleza del procedimiento lo exija, el instructor del mismo ordenará la apertura de un período de prueba, por un plazo no superior a treinta días ni inferior a diez, a fin de que puedan practicarse cuantas juzgue pertinentes”*; de lo que se desprende que es facultad de la Administración ordenar o no la apertura de un término probatorio, en base a los antecedentes que tenga a la vista; ello sin perjuicio de los recursos que le asiste a la parte afectada de la decisión administrativa. Por su parte, y conforme lo dispone el inciso final del mentado artículo, la Superintendencia está facultada para rechazar la solicitud de realización de diligencias probatorias cuando ellas sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada.

CUADRAGÉSIMO: Que la demandante no aparejó —ni consta tampoco acompañado tal antecedente por su contendor— copia de la Resolución Exenta Nro. 3948, de fecha 23 de octubre de 2017, que habría rechazado, en parte, las diligencias probatorias pedidas por Aguas Araucanía, por lo que no es posible constatar la supuesta ilegalidad reclamada. Con todo, y conforme lo consignado en la Resolución SISS Exenta Nro. 4523, de fecha 06 de diciembre de 2017, que resolvió el recurso de reposición interpuesto por Aguas Araucanía en contra de la mentada Resolución 3948, en estricta aplicación con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley Nro. 19.880, *“las diligencias probatorias mencionadas fueron rechazadas por ser manifiestamente improcedentes o innecesarias”*. Continúa la referida resolución indicando que *“Tal como se señaló en la resolución impugnada, la prueba de absolución de posiciones resulta manifiestamente improcedente de*



conformidad a la naturaleza de este procedimiento. [...] En primer lugar, los funcionarios de la Superintendencia respecto de los cuales se ha solicitado absoluciónde posiciones no son parte ni litigantes en este procedimiento, por lo que no es procedente un medio probatorio de tal naturaleza. Por otro lado, y tal como se ha mencionado, los hechos y circunstancias tenidos a la vista por este organismo han sido plasmados por escrito en las resoluciones dictadas en este procedimiento [...]” . Luego, y en lo que respecta al rechazo de la prueba de inspección personal, aduce la Superintendencia que “la visita personal del Superintendente al lugar de los hechos constituye un medio de prueba a todas luces improcedente en este tipo de procedimiento, tomando en consideración que los hechos ocurrieron hace varios meses. Adicionalmente, el medio de prueba solicitado no dice relación con ninguno de los hechos relevantes que ella misma ha indicado en este procedimiento, y que reitera en su recurso de reposición” . De lo anterior, se concluye que la Administración tuvo motivo fundado para rechazar la realización de las diligencias probatorias solicitadas, conforme lo exige la ley.

CUADRAGÉSIMO PRIMERO: Que alega además Aguas Araucanía que la Superintendencia la conminó a rendir la prueba testimonial ofrecida en la ciudad de Santiago, impidiéndose con ello el desarrollo de tal prueba, al mantener los deponentes domicilios en la ciudad de Temuco; viéndose de tal modo mermada su defensa, debiendo aparejar, en reemplazo de la prueba reseñada, la declaración jurada de los testigos que indica.

CUADRAGÉSIMO SEGUNDO: Que de los antecedentes que obran en estos autos, no es posible constatar que el derecho a presentar testigos por la demandante en el procedimiento administrativo de sanción haya sido vulnerado en forma alguna. En efecto, la Superintendencia fijó un día y hora específico para la recepción de la prueba testimonial solicitada, la que suspendió en atención al recurso de reposición interpuesto por Aguas Araucanía, fijando nuevo día y hora para la rendición de tal prueba al resolver el recurso respectivo. Así, no es posible concluir que la empresa de servicios sanitarios se vio privada de la mentada prueba por el sólo hecho que los testigos que pretendía presentar tenían su domicilio en una ciudad diversa a aquélla en que se seguía el procedimiento, máxime si la misma presentó declaraciones juradas de los testigos respectivos, las que



fueron observadas y ponderadas por la Administración al tenor de lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley Nro. 19.880, según lo consignado en los motivos quinto y décimo de la Resolución Exenta Nro. 2579.

CUADRAGÉSIMO TERCERO: Que alega además la reclamante que la Superintendencia de Servicios Sanitarios, vencido el término probatorio y en estado de dictarse una resolución conclusiva al procedimiento sancionatorio en cuestión, rectificó y amplió, ilegalmente, los cargos contenidos en la Resolución SISS Nro. 2302, según Resolución Exenta Nro. 1708, de fecha 22 de mayo de 2018; estimando tal acto administrativo como improcedente y contrario a derecho, el que infringió además los principios fundamentales del derecho administrativo de celeridad, conclusivo, contradictoriedad, economía procedimental, eficacia, eficiencia, transparencia, y legalidad, encontrándose precluido el derecho de rectificación. Asimismo, difiere de la calificación que la Administración ha hecho del acto impugnado como un “acto trámite”. Añade que tal acto la priva de un adecuado derecho de defensa, causando no sólo indefensión a su parte sino también inexistencia de certeza jurídica, pues tal resolución habría sido dictada luego de vencido el término probatorio, una vez que Aguas Araucanía había presentado sus descargos y rendido su prueba.

CUADRAGÉSIMO CUARTO: Que resulta útil tener presente que el inciso final del artículo 13 de la Ley Nro. 19.880 dispone que *“La administración podrá subsanar los vicios de que adolezcan los actos que emita, siempre que con ello no se afectaren intereses de terceros”*.

CUADRAGÉSIMO QUINTO: Que al tenor de lo consignado en la Resolución Nro. 2302, en sus considerandos quinto, sexto, décimo, y undécimo, las imputaciones desarrolladas en el cuerpo de la mentada Resolución efectivamente no se condicen con lo consignado en su parte resolutive, cuestión que la Administración subsanó por un acto posterior, en el curso del procedimiento administrativo; no existiendo ampliación de los cargos imputados a la empresa de servicios sanitarios, sino sólo una corrección del procedimiento en el sentido descrito. Con todo, tampoco es atendible la alegación de Aguas Araucanía de haber sido privada de su derecho de defensa o que se le imputaron cargos



luego de haber “vencido” el plazo para efectuar descargos y presentar prueba; pues la misma Resolución Exenta Nro. 1708 otorgó al fiscalizado un plazo de 10 días hábiles para formular los descargos u observaciones que estimare pertinentes, con la posibilidad de presentar documentos, conforme lo prescrito en el artículo 17 letra f) de la Ley Nro. 19.880, y de rendir prueba, al tenor de lo dispuesto en el artículo 35 de la referida norma; derecho que la reclamante no ejerció en su oportunidad. A tal respecto, cabe precisar que no parece acertado efectuar una homologación estricta del procedimiento administrativo con un procedimiento judicial civil ordinario de mayor cuantía, por cuanto en el primero han de primar y preferirse las normas especiales contempladas por el legislador en tal sentido, contenidas en Ley Nro. 19.880 y Nro. 18.902, atendidas las naturales diferencias que existen en uno y otro.

CUADRAGÉSIMO SEXTO: Que en tal sentido, tampoco atenderá este Sentenciador la alegación sobre la calificación que efectuó la Superintendencia del acto impugnado como “acto trámite”, pues concuerda plenamente con aquélla, en tanto dicho acto no tiene otro fin que producir un acto terminal.

CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO: Que tampoco coincide este Magistrado con la imputación que Aguas Araucanía efectúa a la Superintendencia de Servicios Sanitarios de existir una falsa motivación en la dictación de la Resolución Nro. 1708, cuyo propósito sería salvar la coherencia entre los cargos formulados y la resolución final que pretendía dictar la Administración, pues, como se refirió, los cargos fueron consignados en el cuerpo de la Resolución Nro. 2302, los que, sin embargo, y como bien detalla la Resolución Nro. 1708, por error no fueron transcritos en su integridad en la parte resolutive del acto que dio inicio al procedimiento administrativo, situación que se subsanó mediante la dictación de un acto posterior, conforme lo permite el artículo 13 de la Ley Nro. 19.880, según se refirió. Con todo, y como fue apuntado en los motivos precedentes, la Resolución Nro. 1708 otorgó un plazo al reclamante para efectuar descargos u observaciones, sin constarse que tal hecho hubiere acontecido en esos autos, ni que hubiere solicitado medios probatorios para desacreditar los cargos imputados.



CUADRAGÉSIMO OCTAVO: Que en vistas de lo anterior, tampoco puede ser atendida la reclamación referida a la vulneración de los principios del proceso administrativo, en cuanto la Autoridad prefirió resguardar el derecho de defensa del administrado por sobre los demás principios invocados, y considerando además que ningún perjuicio se ha inferido al afectado, según lo apuntado en los considerandos precedentes, en relación a lo consignado en el motivo trigésimo segundo.

CUADRAGÉSIMO NOVENO: Que la demandante alega también que han sido vulnerados los plazos legales, conforme lo dispuesto en el artículo 23, 24 y 27 de la Ley Nro. 19.880. Para estos efectos, conviene tener presente que el artículo 23 de la referida norma dispone que *“Los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de la Administración en la tramitación de los asuntos, así como los interesados en los mismos”*. Por su parte, el artículo 24 refiere, en lo que interesa, que *“Las providencias de mero trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo, dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente. Los informes, dictámenes u otras actuaciones similares, deberán evacuarse dentro del plazo de 10 días, contado desde la petición de la diligencia. Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse. La prolongación injustificada de la certificación dará origen a responsabilidad administrativa”*. Finalmente, el artículo 27 señala que *“Salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento administrativo no podrá exceder de 6 meses, desde su iniciación hasta la fecha en que se emita la decisión final”*.

QUINCUAGÉSIMO: Que en lo relativo a la supuesta vulneración de los artículos 23 y 24 de la Ley Nro. 19.880, aquélla será desestimada. En efecto, y conforme se refirió, no cualquier irregularidad o defecto justifica la declaración de nulidad de un acto de la autoridad, pues es necesario que con dicha anomalía se transgredan las garantías de los administrados, cuestión que en el caso no acontece. Con todo, la propia reclamante reconoce que la transgresión de las normas que invoca traería aparejada como consecuencia la responsabilidad administrativa respectiva, y no la anulación del proceso o del acto terminal de que se trata.



QUINCUAGÉSIMO PRIMERO: Que luego, y en lo que respecta a la vulneración al artículo 27 de la Ley Nro. 19.880, aquélla también deberá ser desestimada, por cuanto ha sido fundada no en el incumplimiento al mandato legal, sino en consideración a que la Superintendencia modificó unilateralmente y sin justificación la resolución que dio inicio al procedimiento de sanción, fundamento que se desestimó, por lo que se estará a lo ya resuelto. Por otro lado, y en lo que respecta a la alegación de que tal modificación sería ilegal, pues, conforme lo dispuesto en el artículo 62 de la Ley Nro. 19.880, las rectificaciones están reservadas para el acto terminal, no siendo de tal carácter la Resolución Exenta Nro. 1708, se dirá que la Administración subsanó un defecto de que adolecía la Resolución que dio inicio al procedimiento de sanción conforme lo dispuesto en el artículo 13 inciso final de la referida norma, y no en virtud del aludido artículo 62.

QUINCUAGÉSIMO SEGUNDO: Que, con todo, y conforme el razonamiento seguido por la Excma. Corte Suprema del país, el plazo establecido en el artículo 27 recién referido no tiene el carácter de fatal para la Administración Pública, de manera que si bien el organismo público debe hacer expeditos los trámites respectivos, el principio de celeridad, contemplado en el artículo 7° de la norma en análisis, debe llevarlo a *“instar por una pronta terminación del procedimiento administrativo, sin que pueda estimarse razonablemente que esa circunstancia le ha de compeler, con carácter definitivo, a concluir tales procesos sólo y únicamente en los perentorios términos fijados por el legislador”* (Excma. Corte Suprema, Rol Ingreso Nro. 10.626-2014). Continúa el razonamiento del fallo señalando que *“El esfuerzo hacia el que ha de propender el órgano público en esta materia no puede vincularlo de tal manera que el incumplimiento de estos plazos transforme en fútil su esfuerzo fiscalizador. En efecto, un mínimo equilibrio entre sus distintos deberes lleva necesariamente a una conclusión como esta, pues de lo contrario se habría de convenir en que la fiscalización y los derechos e intereses del Estado y de los administrados habrían de ceder y quedar subordinados a la celeridad, conclusión irracional que no puede ser admitida”*; razonamiento que puede ser ampliado a los demás plazos que el legislador fija a la autoridad. Además, debe considerarse que los plazos contemplados en los artículos 23, 24 y 27 de la Ley Nro. 19.880 no constituyen tampoco plazos fatales, toda vez que dichas normas no establecen específicamente tal situación, ni



contemplan una sanción procesal en términos homologables, por lo que la vulneración de los plazos referidos sólo podría conllevar las responsabilidades administrativas que correspondan, pero, en ningún caso, la nulidad del procedimiento administrativo de sanción o el acto terminal del mismo.

QUINCUAGÉSIMO TERCERO: Que también debe ser desestimada la alegación de la reclamante en lo que respecta a la falta de diligencia de la autoridad en el inicio del procedimiento, y que funda en la negligencia contenida en la Resolución Nro. 2302, que luego pretendió modificar extemporáneamente ampliando los cargos formulados inicialmente, en desmedro de sus derechos. En efecto, y como se ha reiterado, la Administración subsanó un defecto de forma, en cuanto los cargos se consignaban plenamente en la parte considerativa de la Resolución Nro. 2302, los que por error no fueron incluidos en la parte resolutive, cuestión que enmendó a través de la Resolución 1708, de fecha 22 de mayo de 2018. Asimismo, tampoco vislumbra este Magistrado cómo habría sido conculcado el derecho de defensa de Aguas Araucanía, toda vez que, como se dijo, la Resolución Nro. 1708 otorgó un plazo de 10 días hábiles al fiscalizado, a fin de que pudiera formular los descargos u observaciones que estimare pertinentes, en relación a la rectificación efectuada.

QUINCUAGÉSIMO CUARTO: Que la supuesta vulneración al artículo 52 de la Ley Nro. 19.880, que contempla la irretroactividad de los actos administrativos, también habrá de ser desestimada, pues la Resolución Exenta Nro. 1708 no buscó retrotraer el procedimiento a una etapa anterior, sino sólo subsanar un vicio de que adolecía la Resolución Nro. 2302, resguardando el derecho de defensa del administrado, al otorgarle un plazo razonable para efectuar los descargos y observaciones que estimare pertinentes.

QUINCUAGÉSIMO QUINTO: Que será desestimada también la defensa fundada en que la Administración buscó la coherencia entre la resolución que formuló cargos y la decisión final que se dictaría en autos, pues, como ha sido reiterado, los cargos se consignaban plenamente en la parte considerativa de la Resolución Nro. 2302, y que por un error, que fue enmendado con posterioridad, no se incluyeron completamente en la parte resolutive de la misma.



QUINCUAGÉSIMO SEXTO: Que luego, y siguiendo el razonamiento de la reclamante, en cuanto a la infracción al artículo 11 letra a) de la Ley Nro. 18.902, por haber incurrido en conductas que importan deficiencias en la calidad y continuidad del servicio de agua potable para el sector Fundo El Carmen durante el día 14 de enero de 2017, aquélla refiere que la Superintendencia no puede privarla ex ante del derecho de defensa para alegar fuerza mayor ni considerar fallas anteriores al año 2011, momento desde el cual tiene la titularidad del derecho de explotación de la respectiva concesión sanitaria. Asimismo, entiende que la Resolución haría extensiva la obligación de garantizar la continuidad y calidad de los servicios de distribución de agua potable al mantenimiento de las redes respectivas, al sostener que las fallas se habrían originado por una mala mantención de las conducciones, sin que exista norma alguna que ordene tal mantención, concluyendo que la obligación de garantizar la continuidad del servicio de agua potable se cumple, conforme lo dispuesto en el artículo 53 del DFL MOP 382/88 y 155 del DS MOP 1199/04, mediante el Programa de Desarrollo, que en el caso fue presentado por Aguas Araucanía en el año 2014. Finalmente arguye que el hecho acaecido el 14 de enero de 2017 correspondió a un hecho fortuito, imprevisible e imposible de resistir, explicando que la alimentadora tiene una vida útil mediana, sin que pudiera presagiarse la rotura, no pudiendo la Superintendencia pretender sustentar la falta en supuestos mantenimientos “malos”. Alega además la indefensión que ha sufrido, por cuanto no tuvo conocimiento de los eventos referidos por la Superintendencia en base a los que construyó un supuesto historial de fallas -no agregado al expediente-, y además por haber sancionado en base a meras opiniones, al haber inculcado las fallas a exigencias de la infraestructura producidas por variaciones importantes de presiones de la tubería, debiendo argumentarla en la información contenida en el PR013.

QUINCUAGÉSIMO SÉPTIMO: Que la excepción así planteada habrá de ser desestimada. En primer término, Aguas Araucanía no acreditó los hechos en que sustentó la existencia del hecho de fuerza mayor que invoca, y que la exculparía de la responsabilidad que se le imputa. En segundo lugar, y como fue referido, la Superintendencia del ramo no sancionó a Aguas Araucanía por otra falla más que aquélla ocurrida el 14 de enero de 2017, haciendo la Autoridad referencia a hechos anteriores –



pero posteriores al año 2011-, sólo a fin de hacer presente que la situación generada no obedeció a una situación excepcional o a un hecho aislado. De ello se sigue además que no es efectiva la indefensión que la demandante reclama al no conocer el historial de fallas sobre las cuales la Autoridad habría fundado la sanción, pues la multa fue cursada, y fijado su monto, únicamente teniendo en vistas el hecho de discontinuidad acontecido el 14 de enero de 2017, sin que existan antecedentes que permitan advertir que la referida multa fue cursada considerándose como una infracción reiterada, o por falta de mantenimiento de las redes respectivas. En tercer lugar, y habiéndose cursado la multa únicamente por la discontinuidad acaecida el 14 de enero de 2017 en el sector Fundo El Carmen, hecho que no es desconocido por el actor, tampoco se vislumbra cómo la revisión de los programas habría sido determinante para exculpar a la empresa de servicios sanitarios, programas que tampoco fueron aparejados a los autos para estimar su pertinencia. Será desestimada además la afirmación relativa a que la Superintendencia no cumplió con su labor fiscalizadora al no haber hecho observaciones al Cronograma de Obras, pues tal documento -no aparejado a los autos- no dice relación con el hecho que generó la culpa infraccional imputada a Aguas Araucanía. Asimismo, será desestimada la circunstancia de haber privado la autoridad ex ante a la reclamante la posibilidad de alegar fuerza mayor, conforme lo ya expresado en motivos precedentes.

QUINCUAGÉSIMO OCTAVO: Que en seguida, respecto a la infracción del artículo 11 letra b), por haber afectado el corte de suministro de agua potable a la generalidad de los usuarios dependientes de dicha conducción primaria, la demandante alega que el sector Fundo El Carmen está integrado por 4.349 clientes, que representan el 4% del total de clientes de Temuco. En tal sentido, debió atenderse a la definición de “servicio de distribución de agua potable” contenida en el artículo 5 del DFL MOP 382/88, en relación al artículo 53 de la misma norma, no pudiendo la autoridad interpretar la “generalidad de usuarios” en relación a un elemento de la infraestructura sanitaria, sino sólo en función del territorio operacional o zona de concesión en la que Aguas Araucanía presta los servicios de distribución.

QUINCUAGÉSIMO NOVENO: Que al respecto, concuerda este Sentenciador con la interpretación efectuada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios en la Resolución



2579, pues entendiendo que el sector afectado es alimentado por una única matriz, aquél debe ser considerado de manera independiente a los demás sectores en que Aguas Araucanía distribuye agua potable. Tal conclusión no aparece contradictoria con las normas mencionadas por la reclamante, en cuanto la Superintendencia sólo acotó la zona de concesión o territorio operacional de la reclamante en razón de la infraestructura de distribución del sector, según los motivos expuestos, sin que tal limitación esté prohibida por la ley. Referido lo anterior, y conforme lo reconoce la demandante, Aguas Araucanía abastece a 4.349 clientes en el sector Fundo El Carmen, de los cuales, el día 14 de enero de 2017, se vieron afectados 4.341 clientes -que representan a 160.000 habitantes-, lo que permite concluir que se vio afectada la generalidad de los usuarios del servicio de agua potable del sector Fundo El Carmen en esa fecha. A mayor abundamiento, concuerda este Magistrado con el razonamiento delineado por la Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol Nro. 10.164-2015, en orden a estimar que la expresión “generalidad” no debe ser tomada como “totalidad”, sino según la definición de la RAE, esto es, “mayoría, muchedumbre o casi totalidad de los individuos u objetos que componen una clase o un todo, sin determinación a persona o cosa particular”, reforzándose así la conclusión de que el haberse visto afectados 4.341 clientes, de un total de 4.349, ha afectado a la generalidad de los usuarios del servicio en el referido sector.

SEXAGÉSIMO: Que finalmente, y en lo que respecta a la infracción a la letra c) del artículo 11 de la Ley Nro. 18.902, por incumplimiento de las instrucciones contenidas en el Ord. Nro. 3459/2008, la reclamante alega que no consta que tal Ordinario hubiere sido debidamente notificado a Aguas Araucanía, por lo que la multa aplicada en razón de tal norma no debió ser cursada; defensa que será desestimada por haber sido ya desechada, según lo razonado en el motivo vigésimo quinto.

SEXAGÉSIMO PRIMERO: Que deberá ser desestimada además la defensa referida al suministro alternativo de agua potable conforme lo dispuesto en el numeral 2.3 del Ordinario SISS 3459/2008, pues aquélla fue acogida por la Superintendencia del ramo, conforme lo consignado en el considerando décimo de la Resolución Exenta Nro. 2579, al señalar expresamente que *“Se acogerán los argumentos de la empresa en relación al suministro alternativo durante la emergencia, y no se aplicarán sanciones por este punto”* ;



multando finalmente a la empresa de servicios sanitarios, en lo que respecta a la letra c) del artículo 11 de la Ley Nro. 18.902, por no haber informado a la brevedad a la población, conforme lo dispuesto en el 2.1 del Ordinario 3459/2008, y por no haber informado a la brevedad a la Superintendencia de Servicios Sanitarios sobre el hecho que dio origen a la multa, conforme lo señalado en el 2.4 del mismo Ordinario.

SEXAGÉSIMO SEGUNDO: Que en lo que se refiere al incumplimiento del punto 2.1 del Ordinario en comento, la empresa de servicios sanitarios expresa que la obligación se cumplió al informar a los usuarios respecto del tiempo estimado de reposición y luego, actualizando la información cuando el corte se extendió por más tiempo. Alega al respecto que la obligación de actualizar la información a la población se cumplió informando media hora antes de que concluyera el límite del primer aviso, para lo cual fue preparó el respectivo comunicado.

SEXAGÉSIMO TERCERO: Que la alegación referida será rechazada, pues Aguas Araucanía no logró acreditar la comunicación inmediata que ésta habría dado a la población según lo consignado en el 2.1 del Ordinario SISS Nro. 3459/2008, hecho por el que finalmente se aplicó la sanción respectiva, sin acreditar tampoco el cumplimiento estricto de tal instrucción en esta instancia.

SEXAGÉSIMO CUARTO: Que resuelto lo anterior, y como se adelantaba en el motivo noveno precedente, es menester ahora determinar si efectivamente Aguas Araucanía S.A. incurrió en las infracciones denunciadas, de conformidad al mérito del proceso.

SEXAGÉSIMO QUINTO: Que en lo pertinente, el artículo 11, inciso primero, literal a, b) y c) de la Ley Nro. 18.902, dispone que *Los prestadores de servicios sanitarios que incurrieren en alguna infracción a las leyes, reglamentos y demás normas relacionadas con los servicios sanitarios, o en incumplimiento de las instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte la Superintendencia, podrán ser objeto de la aplicación por ésta, sin perjuicio de las establecidas específicamente en esta ley o en otros cuerpos legales o reglamentarios, de alguna de las siguientes multas a beneficio fiscal en los siguientes casos:*



a) De una a cincuenta unidades tributarias anuales, tratándose de infracciones que importen deficiencias en la calidad, continuidad u obligatoriedad de los servicios, cobros indebidos, trato económico discriminatorio a los usuarios, deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios, daño a las redes u obras generales de los servicios, o incumplimiento de la obligación de entregar información requerida por la Superintendencia en conformidad a la ley.

b) De cincuenta y una a mil unidades tributarias anuales, cuando se trate de infracciones que pongan en peligro o afecten gravemente la salud de la población, o que afecten a la generalidad de los usuarios de los servicios.

c) De una a cien unidades tributarias anuales, cuando se trate de infracciones cometidas por los prestadores de servicios sanitarios, que importen el no acatamiento de las obligaciones y plazos establecidos por la ley respecto de las concesiones a que se refiere el decreto con fuerza de ley N° 382, de 1988, del Ministerio de Obras Públicas, así como de las órdenes escritas y requerimientos, debidamente notificados, y plazos fijados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en ejercicio de las atribuciones que la ley le encomiende, en relación con materias de su competencia.

SEXAGÉSIMO SEXTO: Que conviene además tener presente que el artículo 35 del Decreto con Fuerza de Ley Nro. 382, del Ministerio de Obras Públicas, que contiene la Ley General de Servicios Sanitarios, en su inciso primero, señala que “El prestador deberá garantizar la continuidad y la calidad de los servicios, los que sólo podrán ser afectadas por causa de fuerza mayor”; señalando el inciso segundo que “Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, podrá afectarse la continuidad del servicio, mediante interrupciones, restricciones y racionamientos, programados e imprescindibles para la prestación de éste, los que deberán ser comunicados previamente a los usuarios”.

SEXAGÉSIMO SÉPTIMO: Que de lo expuesto, se concluye que es obligación del prestador del servicio garantizar la continuidad y calidad del mismo a los usuarios del sistema, pudiendo eximirse de dicha responsabilidad probando la concurrencia de alguna causal eximente, cuestión que, como se razonó, no ocurre en la especie. Por su parte, y



habiendo la reclamante reconocido la discontinuidad en el servicio de distribución de agua potable en el sector Fundo El Carmen el día 14 de enero de 2017, cuestión que resulta asimismo corroborada por las demás probanzas rendidas, se concluye que Aguas Araucanía es responsable del hecho sancionado por la Superintendencia del ramo.

SEXAGÉSIMO OCTAVO: Que asimismo, y habiendo sido constatado que se afectó a la generalidad de los usuarios del sector Fundo El Carmen, sin que tal circunstancia fuera desestimada por la empresa de servicios sanitarios, la misma se tendrá por acreditada.

SEXAGÉSIMO NOVENO: Que a su vez, el Ordinario SISS Nro. 3.459/2008 expresa en los numerales 2.1 y 2.4 lo siguiente: *“2.1. En caso de cortes no programados, la concesionaria debe ajustarse a lo instruido en el art. 122 del D.S. 1199, aplicando el procedimiento especial para la atención de emergencias, el que debe ser público. Las empresas deben estimar el tiempo de reposición del suministro e informarlo a la brevedad a los clientes afectados (casa a casa o medios de comunicación masivo). En caso que el corte no programado se extienda más del tiempo estimado, se debe actualizar la información a los clientes afectados, complementándola con la ubicación de los puntos de reparto de agua potable, si correspondiere”*. Por su parte, el 2.4 dispone que *“Todos los cortes no programados que afecten a más de 1000 clientes deben ser comunicados al Jefe de la Oficina Regional por el teléfono fijo o móvil y posteriormente por correo electrónico, para registro, al mismo tiempo, en que dicha concesionaria tome conocimiento de la situación (ya sea su ocurrencia durante día hábil, inhábil y en cualquier horario). Todos los cortes que afecten hasta 1000 clientes deberán ser informados diariamente al jefe de la oficina regional vía electrónica. Asimismo, la empresa deberá evaluar la necesidad de dar aviso a las autoridades locales conforme a la magnitud del mismo (Intendencia, Gobernación, municipio, bomberos, carabineros, etc.)”*.

SEPTUAGÉSIMO: Que conforme ha sido asentado en los considerandos precedentes de esta sentencia, Aguas Araucanía incumplió las instrucciones transcritas, sin que la misma hubiere desacreditado los hechos en los cuales se sustentaron las infracciones cursadas, por lo que se tendrá por cierta tal circunstancia.



SEPTUAGÉSIMO PRIMERO: Que habiéndose establecido la responsabilidad de Aguas Araucanía en los hechos sancionados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, y sin que la primera hubiere desacreditado los cargos que se le imputan, corresponde ahora determinar si las sanciones impuestas por el órgano Administrativo corresponde a aquéllas fijadas por la normativa vigente.

SEPTUAGÉSIMO SEGUNDO: Que de la norma transcrita en el considerando sexagésimo quinto, se desprende que las sanciones aplicadas a la reclamante, 10 UTA por infracción a lo dispuesto en el literal a) del artículo 11 de la Ley Nro. 18.902, 51 UTA por infracción al literal b) de la norma referida, y 10 UTA por infracción a la letra c) de la misma, se enmarcan dentro del rango permitido, armonizando plenamente con la norma legal.

SEPTUAGÉSIMO TERCERO: Que finalmente, en cuanto a la solicitud de la demandante de rebajar la multa impuesta, encontrándose dicha multa dentro del margen establecido al ente sancionador por el legislador, y no existiendo alegaciones ni motivos que justifiquen tal solicitud, aquélla no será acogida.

SEPTUAGÉSIMO CUARTO: Que de lo que se ha razonado latamente en los considerandos precedentes, forzoso será rechazar la reclamación interpuesta por Aguas Araucanía S.A.

SEPTUAGÉSIMO QUINTO: Que las demás alegaciones y probanzas allegadas al proceso no modifican la decisión adoptada, por lo que su análisis resulta infundado, sin perjuicio de haberlas considerado al momento de resolver.

De acuerdo a lo expuesto en los considerandos anteriores y a lo dispuesto en la Ley Nro. 18.902, que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios, Decreto con Fuerza de Ley MOP Nro. 382/88, Ley General de Servicios Sanitarios; Decreto Nro. 1199 de diciembre de 2004, Ley Nro. 19.880; artículos 1698 y siguientes del Código Civil; artículos 427, 169 y 170; y 680 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, y demás normas aplicables, **SE RESUELVE:**



I.- Que **se rechaza, en todas sus partes, el reclamo** deducido por don Rodrigo Tuset Ortiz y don Julio Reyes Lazo, ambos en representación de Aguas Araucanía S.A., en contra de la Resolución Exenta Nro. 2579, de fecha 30 de julio de 2018, dictada por el Superintendente de Servicios Sanitarios don Ronaldo Bruna Villena.

II.- Que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 13 inciso cuarto de la Ley Nro. 18.902, se condena en costas a la reclamante.

NOTIFIQUESE Y REGISTRESE.

C-25228-2018

DECRETADA POR DON OSVALDO CORREA ROJAS, JUEZ TITULAR DEL DÉCIMO CUARTO JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.

AUTORIZA FABIOLA PAREDES ARAVENA, SECRETARIA SUBROGANTE DEL DECIMO CUARTO JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del artículo 162 del Código de Procedimiento Civil, en Santiago a 12 días del mes de agosto del año dos mil diecinueve.

