

Santiago, diecinueve de abril de dos mil veintidós.

A los folios N° 31 y 34: a todo, téngase presente.

Al folio N° 32: a lo principal, téngase presente; al otrosí, a sus antecedentes.

**Vistos y teniendo presente:**

**Primero:** Que interpuso reclamo de ilegalidad Enel Colina S.A., continuadora legal de Empresa Eléctrica de Colina en contra de la Resolución Exenta N° 34.859, de fecha 2 de septiembre de 2021, por medio de la cual la Superintendencia de Electricidad y Combustible, rechazando los descargos efectuados en su oportunidad, procedió a imponer a su representada una multa equivalente a la suma 20 U.T.M., dividida en una multa de 10 UTM, por no efectuar la lectura de los consumos de clientes, ni efectuar la estimación de consumos; y una multa de 10 UTM por no efectuar la entrega de boletas y facturas a los clientes. Añade que la multa en cuestión fue confirmada mediante Resolución Exenta N° 35.033 de fecha 23 de noviembre de 2021, la que rechazó el recurso de reposición administrativo interpuesto por su representada.

Solicita dejar sin efecto la resolución recurrida y la multa impuesta, o, en subsidio, rebajarla al mínimo que se estime en justicia.

Señala que a raíz de la emergencia sanitaria mundial decretada el 11 de marzo de 2020 por la OMS por Covid-19, y con el objeto de resguardar la salud tanto de sus trabajadores como de los clientes, informó mediante carta EFEC 15/2020, de fecha 26 de marzo de 2020, al Superintendente del ramo una serie de medidas destinadas a minimizar la probabilidad de contagio, entre ellas, que, a contar del día lunes 30 de marzo y hasta que la situación así lo ameritara, se dejarían de realizar las actividades de lectura de medidores en terreno, así como también el reparto de boletas y facturas; y por otro lado, la habilitación de call center, el sitio web, el correo electrónico; además de mantener el servicio a sus clientes independiente si estos pagaban o no.

También se informó que los clientes pueden consultar y descargar en todo momento sus boletas, desde los mismos canales digitales y sitio web,



así como solicitar su envío por correo electrónico al call center y a [eecolina@enel.com](mailto:eecolina@enel.com).

Sin perjuicio de lo anterior, hizo presente que el artículo 129 del Decreto N° 327 del año 1997 del Ministerio de Minería, establece que si por cualquier causa no imputable al concesionario, no pudiere efectuarse la lectura correspondiente, podrá facturar provisoriamente a base del promedio facturado en los seis meses anteriores.

En consecuencia, al estar una situación como esta prevista en la regulación (la imposibilidad de efectuar lectura de consumos), la falta de lectura no constituye un incumplimiento a la normativa vigente.

Sostiene que la emergencia sanitaria llevó a su representada a suspender la lectura de consumos y el no reparto de boletas y facturas durante un periodo mínimo (entre el 1 de abril y el 15 de junio de 2020), y sin ocasionar perjuicio alguno a sus clientes, lo que constituyen, a su juicio, un evidente caso fortuito o fuerza mayor, amparado en la legislación vigente.

Por lo anterior las supuestas infracciones que imputa la SEC haber sido cometidas por su representada, debieran, desde ya, ser declaradas ilegales y arbitrarias

En cuanto al monto de la multa, equivalente a 20 UTM, sanción moderada según la autoridad para una infracción calificada como gravísima -artículo 16° A.-1.- *“Multa de hasta diez mil unidades tributarias anuales, revocación de autorización o licencia, comiso o clausura, tratándose de infracciones gravísimas, conforme a lo establecido en el artículo 15”*-, estima que infringe el principio de legalidad y tipicidad, puesto que en el artículo 15 están comprendidas las infracciones graves y no corresponden a los cargos formulados; además, la resolución recurrida en ninguna parte fundamenta como llega a sostener dicho carácter de la infracción y omite justificar la cuantía de la multa impuesta.

En consecuencia, sostiene que, de acuerdo a lo expuesto, estima que la actuación de la SEC, contraviene los artículos 8° de la Constitución Política de la República, 52 de la Ley N° 18.575 y 16 de la ley N° 19.880, por fundarse en una metodología que carece de toda transparencia y publicidad, haciéndose reñida con la probidad.



**Segundo:** Que a folio 7, ampliado a folio 28, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, evacuó el informe señalando que mediante Oficio Circular N° 2381, de fecha 13 de marzo de 2020, en el contexto de la pandemia por Coronavirus, instruyó a las empresas eléctricas adoptar las medidas pertinentes para preservar la seguridad y continuidad de las operaciones.

En cumplimiento al referido oficio, la reclamante hizo alusión a la carta EEC 15/2020 de fecha 26 de marzo de 2020, de Empresa Eléctrica de Colina Ltda, indicando su plan de acción, a saber, a contar del día lunes 30 de marzo y hasta que la situación así lo ameritara, se dejarían de realizar las actividades de lectura de medidores en terreno, así como también el reparto de boletas y facturas. Asimismo, la habilitación de call center, sitio web, correo electrónico; y la mantención del servicio a sus clientes independiente del pago del mismo.

También se informó que los clientes pueden consultar y descargar en todo momento sus boletas, desde los mismos canales digitales y sitio Web, así como solicitar su envío por correo electrónico al call center y a [eecolina@enel.com](mailto:eecolina@enel.com).

Con posterioridad mediante Oficio Circular N° 3550, de fecha 18 de mayo de 2020, la Superintendencia solicitó a las empresas eléctricas especificar: Respecto de marzo, abril y mayo, indicar el número y porcentaje de las tomas de lecturas de medidores y la entrega de boletas a clientes regulados; y para ambas letras, desagregada mensual y semanalmente y por región, en comparación con el mismo período del 2019; en cuanto a las comunas que no se les hayan aplicado medidas sanitarias tales como cuarentenas o cordones sanitarios, indicar si ha existido una suspensión total o parcial de las tomas de lecturas de medidores y la entrega de boletas a clientes regulados; y en caso que hayan existido suspensión de dichos procesos, indicar la fecha en que se procedió a reestablecer dichos procesos.

Precisa que con fecha 20 de mayo de 2020, la empresa remitió por correo electrónico los archivos Excel con la información requerida sobre Toma de Lecturas y la Entrega de Boletas.



Agrega que la Superintendencia, con dicha información, consideró que existían antecedentes suficientes para estimar que los hechos descritos revestían el carácter de infracciones a la normativa vigente, debido a lo cual, mediante Oficio ORD. N° 4164, de fecha 25 de junio de 2020, formuló los siguientes cargos a Empresa Eléctrica de Colina Ltda.:

*a ) Incumplimiento de los artículos 123, 129 y 222 letra d) del D.S. 327/1997, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación con el artículo 225 letra x) del DFL N° 4/20.018, de 2006, Ley General de Servicios Eléctricos, por cuanto no se efectuó la lectura de los consumos de todos sus clientes, ni se ha efectuado la estimación de los consumos, en conformidad a lo establecido en la normativa vigente, atendido lo informado por Empresa Eléctrica de Colina Ltda., lo que se ha especificado en el punto 3 del presente oficio.*

*b ) Incumplimiento de los artículos 128 y 222 letra d) del D.S. 327/1997, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación con el artículo 225 letra x) del DFL N° 4/20.018, de 2006, Ley General de Servicios Eléctricos, y el artículo 5-7 N° 2 de la Norma Técnica de Calidad de Servicios para Sistemas de Distribución, por cuanto no se efectuó la entrega de boletas o facturas a todos sus clientes, atendido lo informado por Empresa Eléctrica de Colina Ltda., lo que se ha especificado en el punto 3 del presente oficio.*

A su turno la Empresa Eléctrica de Colina Ltda., con fecha 7 de julio de 2020, formuló sus descargos. Considerando la Superintendencia que los descargos fueron insuficientes para eximirla de responsabilidad, confirmando los cargos y dictando la Resolución Exenta N° 34859, de fecha 2 de septiembre de 2021, mediante la cual se impuso a la reclamante dos multas ascendentes a la suma de 20 Unidades Tributarias Mensuales.

Posteriormente, refiere que con fecha 24 de septiembre de 2021, la Empresa Eléctrica de Colina dedujo recurso de reposición en contra de la Resolución Exenta N° 34859 indicada, solicitando se dejaran sin efecto la multa aplicada o, en subsidio, que se rebajaran sustancialmente su monto.

Indica que la Superintendencia estimó que la recurrente no aportó antecedentes que permitieran eximir o atenuar su responsabilidad en los hechos sancionados por la Resolución Exenta N° 34859, procedió a



desestimar el recurso de reposición interpuesto mediante Resolución Exenta N° 35033, de fecha 19 de noviembre de 2021, reclamada en autos.

Asevera que atendido el informe evacuado por la propia Empresa Eléctrica se ha tratado en el caso en estudio de una infracción de carácter gravísima, ya que ha afectado con la no toma de lectura al 97.25% de los usuarios o clientes abastecidos por la empresa y con la no entrega de boletas al 100% de ellos, en forma significativa.

En consecuencia, sostiene que los hechos están debidamente acreditados en el procedimiento administrativo, y la sanción aplicada se encuentra conforme a las infracciones cometidas.

En relación con la concurrencia del caso fortuito o fuerza mayor, señaló que la Superintendencia resolvió que en este caso no concurre dicha eximente, toda vez que, sin perjuicio de entender el contexto de la pandemia, en la especie, dado el carácter de servicio esencial y el estándar con que debe llevarse a cabo, la reclamante no acompañó antecedentes suficientes que permitan determinar que la empresa no ha podido evitar sus consecuencias, en decir, se estimó que no se estaría ante hechos irresistibles por cuanto tal como se ha expuesto la empresa disponía de medios para efectuar la toma de lectura y la entrega de las boletas.

**Tercero:** Que en primer término, en cuanto al marco legal aplicable para el conocimiento de este recurso de reclamación, es dable señalar que el artículo 2° de la Ley N° 18.410, refiere que el objetivo de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles es fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y que las citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.

**Cuarto:** Que, en primer término, corresponde consignar que los cargos formulados correspondieron al:

*“a ) Incumplimiento de los artículos 123, 129 y 222 letra d) del D.S. 327/1997, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación*



con el artículo 225 letra x) del DFL N° 4/20.018, de 2006, Ley General de Servicios Eléctricos, por cuanto no se efectuó la lectura de los consumos de todos sus clientes, ni se ha efectuado la estimación de los consumos, en conformidad a lo establecido en la normativa vigente, atendido lo informado por Empresa Eléctrica de Colina Ltda., lo que se ha especificado en el punto 3 del presente oficio.

**b ) Incumplimiento de los artículos 128 y 222 letra d) del D.S. 327/1997, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación con el artículo 225 letra x) del DFL N° 4/20.018, de 2006, Ley General de Servicios Eléctricos, y el artículo 5-7 N° 2 de la Norma Técnica de Calidad de Servicios para Sistemas de Distribución, por cuanto no se efectuó la entrega de boletas o facturas a todos sus clientes, atendido lo informado por Empresa Eléctrica de Colina Ltda., lo que se ha especificado en el punto 3 del presente oficio”.**

**Quinto:** Que en cuanto a la normativa aplicable corresponde señalar que el artículo 3° N° 17 de la citada ley, establece que: “corresponderá a la Superintendencia resolver, oyendo a los afectados, los reclamos que se formulen por, entre o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas, de gas y de combustibles líquidos, en general, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de los cuerpos legales o reglamentarios cuyo cumplimiento le corresponde fiscalizar. Dichos reclamos serán comunicados por la Superintendencia a los afectados, fijándoles un plazo prudencial para informar. Si dicho informe fuere suficiente para esclarecer la cuestión debatida, dictará resolución inmediata. Si el afectado no contestare en el plazo fijado o si el hecho imputado fuere estimado de gravedad, la Superintendencia deberá disponer que se practique una investigación que le permita formarse juicio completo y dictar la resolución que sea procedente. En las resoluciones que dicte podrá aplicar multas u otras sanciones, conforme lo autoriza esta ley”.

Por su parte, de acuerdo al artículo 3° N° 34 de la Ley N° 18.140, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles está facultada para aplicar e interpretar administrativamente las disposiciones legales y reglamentarias



cuyo cumplimiento le corresponde vigilar e impartir instrucciones de carácter general a las empresas y entidades sujetas a su fiscalización.

En tal sentido, resulta fundamental destacar que el artículo 130, del DFL N° 4/20.018, de 2006 Ley General de Servicios Eléctricos (LGSE), establece que *“la calidad de servicio de las empresas distribuidoras de servicio público, en cuanto a tensión, frecuencia, disponibilidad y otros, corresponderá a estándares normales con límites máximos de variación que serán los que determinen los reglamentos”*. Además, el artículo 123 del DS N° 327, de 1997, Reglamento de la Ley Eléctrica señala en el artículo 123 que los concesionarios de servicio público deberán facturar en base a las cantidades que consten en el equipo que registra los consumos del usuario, exceptuando los casos en que el reglamento autoriza la estimación del consumo. En íntima relación con el deber anterior, se encuentra la obligación que la normativa reglamentaria impone al usuario mediante el artículo 129 del Reglamento Eléctrico, que dispone: *“Los usuarios deberán dar facilidades para que los concesionarios puedan tomar lectura de medidores cualquier día del mes, en el horario comprendido entre las 08:00 y 18:00 horas. En casos calificados, la Superintendencia podrá autorizar otros horarios respecto de clientes determinados. Si por cualquier causa no imputable al concesionario no pudiere efectuarse la lectura correspondiente, el concesionario dejará una constancia de esta situación en un lugar visible del inmueble y podrá facturar provisoriamente hasta por dos periodos consecutivos, una cantidad equivalente al promedio facturado en los seis meses anteriores. En la boleta o factura siguiente que se emita de acuerdo con las lecturas del medidor, se abonarán los pagos referidos, dejándose constancia de esta circunstancia. Para estos efectos, la demanda máxima registrada al momento en que pueda tomarse la lectura se considerará también para el periodo anterior. Con todo, si se emitieran respecto de un mismo usuario más de cuatro facturaciones estimadas en un periodo de doce meses, se deberán anotar en un registro que deberá estar disponible para la revisión de la Superintendencia”*.

En relación con la no entrega de boletas o facturas a los clientes, el artículo 128 del citado Reglamento establece que *“Los concesionarios deberán entregar la factura o boleta de los consumos en la dirección del*



*inmueble o instalación en que se registró el consumo o en el lugar convenido con el cliente”.*

Asimismo, el artículo 222 se indica que la calidad de servicio es el conjunto de propiedades y estándares normales que, conforme a la ley y el reglamento, son inherentes a la actividad de distribución de electricidad concesionada, y constituyen las condiciones bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse. La calidad de servicio incluye, entre otros, los siguientes parámetros: d) La correcta medición y facturación de los servicios prestados, y el oportuno envío a los usuarios y clientes.

En tanto que la norma de la Ley Eléctrica supuestamente incumplida, establece en el artículo 225 que para los efectos de la aplicación de la presente ley se entiende por: x) Calidad de servicio comercial: componente de la calidad de servicio que permite calificar la atención comercial prestada por los distintos agentes del sistema eléctrico y que se caracteriza, entre otros, por el plazo de restablecimiento de servicio, la información proporcionada al cliente, la puntualidad en el envío de boletas o facturas y la atención de nuevos suministros.

Finalmente, el artículo 5-7 N° 2 de la Norma Técnica de Calidad de Servicios para Sistemas de Distribución dispone: Artículo 5-7 Atención de Reclamos, Consultas y Solicitudes, y entrega de facturas Respecto de la atención y resolución de Reclamos, Consultas y Solicitudes, y la entrega de facturas, las Empresas Distribuidoras deberán cumplir con las siguientes exigencias: 2. Entrega de Facturas: 2.1. La Empresas Distribuidora (sic) deberá entregar la totalidad de las facturas o boletas de sus Clientes y Usuarios, en un plazo cuyo término deberá ser, como máximo, anterior en 10 días hábiles a la fecha de vencimiento de la respectiva factura o boleta. Asimismo, la Empresa Distribuidora podrá entregar las facturas o boletas a sus Clientes y Usuarios a través de medios digitales tales como correo electrónico, notificación vía SMS, Sucursal Virtual, entre otros mecanismos que disponga la concesionaria y a los que acceda el Cliente o Usuario. Al aceptar la suscripción electrónica de boleta o factura, el Cliente renuncia a la recepción del documento físico. En el caso de un nuevo Cliente o Usuario, éstos podrán ser inscritos de manera automática a boleta o factura digital,



previa entrega de información por parte de la Empresa Distribuidora y con la aceptación de esta condición por parte del nuevo Usuario o Cliente. En este caso, al igual que en el caso anterior, no se vislumbra la supuesta infracción por la cual Enel Colina S.A. ha sido multada, más aún si se considera la apertura de distintos canales de comunicación para con los clientes, a través de los cuales éstos podían, entre otros, obtener copia las boletas de consumos.

**Sexto:** Que, por otro lado, la SEC dictó la Resolución Exenta N° 1406 de 19 de octubre 2006, que modifica el Oficio Circular N° 1994, del 11 de abril 2005, mediante la cual se impartieron instrucciones sobre consumos acumulados por falta de lectura de los medidores, relativo a la falta de lecturas no imputables a la empresa; la autorización de la facturación provisoria en más de dos oportunidades, debiendo dejarse constancia escrita en un lugar visible del inmueble, de la imposibilidad de tomar el registro respectivo por ausencia de moradores, incorporando la respectiva información; el concesionario debe avisar a la SEC sobre esa situación, solicitando habilitación de horario especial a que se refiere el artículo 129 del Reglamento; la SEC autorizará, cumplidos los requisitos anteriores, la habilitación del horario especial y la facturación provisoria por un tercer periodo y así sucesivamente otros periodos, hasta obtenerse la regularización de la lectura del medidor.

Por otro lado, la Superintendencia, mediante Oficio Circular N° 2381, de fecha 13 de marzo de 2020, en el contexto de la pandemia por Coronavirus, instruyó a las empresas eléctricas adoptar las medidas pertinentes para preservar la seguridad y continuidad de las operaciones. Asimismo, por Oficio Circular N° 3550, de fecha 18 de mayo de 2020, la Superintendencia solicitó a las empresas eléctricas especificar respecto de: 1) marzo, abril y mayo, indicar el número y porcentaje de: (a) las tomas de lecturas de medidores y (b) entrega de boletas a clientes regulados; y para ambas letras (a) y (b) anteriores, desagregada mensual y semanalmente y por región, en comparación con el mismo período del 2019; (2) las comunas que no se les hayan aplicado medidas sanitarias tales como cuarentenas o cordones sanitarios, indicar (a) si ha existido una suspensión total o parcial de



las tomas de lecturas de medidores y (b) entrega de boletas a clientes regulados; y (c) en caso que hayan existido suspensión de dichos procesos, indicar la fecha en que se procedió a reestablecer dichos procesos.

**Séptimo:** Que, en respuesta a Oficio Circular N° 3550, de fecha 18 de mayo de 2020, por correo electrónico de fecha 20 de mayo de 2020, la empresa remitió los archivos Excel con la información requerida sobre toma de lecturas y la entrega de boletas.

**Octavo:** De esta forma, se comparte lo razonado por la Superintendencia en la Resolución Exenta N° 34859, de fecha 2 de septiembre de 2021, mediante la cual se impuso a la reclamante dos multas ascendentes a la suma de 20 Unidades Tributarias Mensuales -desestimándose posteriormente el recurso de reposición interpuesto, confirmándose dicha Resolución, mediante Resolución Exenta N° 35033, de fecha 19 de noviembre de 2021-, en torno a considerar que existían antecedentes suficientes para estimar que los hechos descritos en la formulación de cargos antes transcritos revestían el carácter de infracciones a la normativa vigente, presupuestos fácticos que se subsumieron en el incumplimiento de los artículos 123, 129 y 222 letra d) del D.S. 327/1997, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación con el artículo 225 letra x) del DFL N° 4/20.018, de 2006, Ley General de Servicios Eléctricos -por cuanto no se efectuó la lectura de los consumos de todos sus clientes, ni se ha efectuado la estimación de los consumos, en conformidad a lo establecido en la normativa vigente, atendido lo informado por Empresa Eléctrica de Colina Ltda.- e; incumplimiento de los artículos 128 y 222 letra d) del D.S. 327/1997, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación con el artículo 225 letra x) del DFL N° 4/20.018, de 2006, Ley General de Servicios Eléctricos, y el artículo 5-7 N° 2 de la Norma Técnica de Calidad de Servicios para Sistemas de Distribución, -dado que no se efectuó la entrega de boletas o facturas a todos sus clientes, atendido lo informado por Empresa Eléctrica de Colina Ltda.

Claramente, la facturación provisoria es un mecanismo de excepción contemplado en la normativa vigente y que autoriza a las empresas concesionarias a eximirse de la obligación de facturar en base a la cantidad



que conste en el equipo que registra los consumos del usuario, cuando por cualquier causa no imputable al concesionario no pudiere efectuarse la lectura correspondiente, lo que en la especie no ocurre, ya que la falta de lectura se debió a una decisión de la empresa, situación que no contempla la normativa aplicable.

Por su parte, es importante agregar que el servicio público de distribución de electricidad incluye no sólo la continuidad del suministro eléctrico, sino que también las obligaciones de calidad entre las que se incluye la lectura, medición y facturación de los servicios, por cuanto la empresa no sólo debe proveer el servicio, sino también tiene la facultad de cobrar por él, debiendo ajustarse a las exigencias y requisitos que la normativa dispone. En relación con las obligaciones de calidad de servicio establecidas en el artículo 222 del DS N° 327, antes citado, resultan aplicables, no correspondiendo que la empresa se excuse de su cumplimiento, atendido que en virtud de la labor que desarrolla las limitaciones a la movilidad o medidas impuestas por la autoridad sanitaria, no le eran aplicables. En todo caso, es importante recalcar que, tratándose de un servicio público concedido, en que lo que está en juego es la entrega, por particulares, de una de las prestaciones más básicas para la población, de un bien público que afecta a la comunidad en general y que, por lo mismo, está sometido a una regulación estricta, que es fiscalizada por los órganos de la administración del Estado.

De esta forma, si el concesionario del servicio público decide cumplir ciertas obligaciones que le impone la ley - y que ha acordado con el Estado al asumir la función de prestar un servicio de utilidad pública, debe poder representarse por parte de la Administración del Estado cuando estas se cumplen de forma parcial o de forma no satisfactoria, como en el presente caso.

Al respecto, aún en el contexto de pandemia, considerando que se trata de un servicio público y esencial, además de las facilidades impuestas por la autoridad sanitaria para realizar la labor en forma normal, en este caso aplicaba la regla general, de la medición mensual del consumo, así como también la entrega de boletas, la que son propias de la naturaleza de la



actividad de suministro periódico de energía eléctrica y dicen directa relación con las rutinas establecidas y la capacidad efectiva de pago de los consumidores, quienes organizan su economía personal y familiar en función de sus ingresos mensuales y de los pagos de sus obligaciones periódicas y permanentes, pagándose el consumo de energía eléctrica de la misma manera que se hace con la cuenta de los otros servicios básicos. Además, esta obligación aparece claramente establecida, por ejemplo, en los Decretos Tarifarios, emitidos cada cuatro años por el Ministerio, que hablan reiteradamente del “cargo fijo mensual” que ha de aplicarse en todas las opciones tarifarias.

En cuanto a la provisión de los canales digitales, no debe olvidarse que aquellos no se encuentran accesibles a todos los usuarios y que la empresa concesionaria debe prestar un servicio no discriminatorio, seguro, continuo y de calidad, en razón de la tarifa que por ello pagan, todo lo anterior, considerando que, tratándose de servicios considerados esenciales, la autoridad ha dispuesto de permisos y autorizaciones para llevar a cabo las actividades en análisis.

Además, en relación a la facturación electrónica, ello requiere la aceptación previa del cliente, de acuerdo a lo contemplado en la norma técnica. Es importante tener presente que la medida de suspensión de la lectura y de entrega de boletas fue aplicada a todas las comunas en que presta concesión, independiente o no se hubiese declarado cuarentena o cordones sanitarios.

En relación a que los clientes de la empresa, ante la no lectura y reparto de boletas, no se han visto perjudicados, sino que Enel Colina ha ejercido el legítimo derecho a provisionar consumos, cabe hacer presente que con motivo de la aplicación de la facturación provisoria a los consumos de los clientes, la autoridad recurrida refirió que se recibieron numeroso reclamos, ya que al momento de poder facturar con la lectura del medidor, los montos contenidos en las boletas fueron sustancialmente mayores en relación a una facturación normal. Su negligencia en el actuar, recayó en definitiva en los usuarios, que vieron facturados sus consumos en base a una estimación provisoria.



**Noveno:** Que en relación a las alegaciones efectuadas por la recurrente es dable indicar que, de conformidad con lo previsto en el artículo 129 del Decreto 327 del año 1997 del Ministerio de Minería se establece que si por cualquier causa no imputable al concesionario, no pudiere efectuarse la lectura correspondiente, podrá facturar provisoriamente a base del promedio facturado en los seis meses anteriores, normativa que dispone que: *“Si por cualquier causa no imputable al concesionario no pudiere efectuarse la lectura correspondiente, el concesionario dejará una constancia de esta situación en un lugar visible del inmueble y podrá facturar provisoriamente, hasta por dos períodos consecutivos, una cantidad equivalente al promedio facturado en los seis meses anteriores. En la boleta o factura siguiente que se emita de acuerdo con las lecturas del medidor, se abonarán los pagos referidos, dejándose constancia de esta circunstancia. Para estos efectos, la demanda máxima registrada al momento en que pueda tomarse la lectura se considerará también para el período anterior.”*

Por su parte, la Contraloría General de la República por medio del Dictamen N° 3610 de 17 de marzo de 2020, establece que conforme lo disponen los artículos 1° inciso quinto y 5°, inciso segundo, de la Constitución Política de la República, es deber del Estado dar protección a la población y a la familia, así como respetar y promover los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana garantizados por la Carta Fundamental y por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, para posteriormente reiterar que la Administración del Estado, de la que forma parte la Superintendencia, se encuentra al servicio de la persona humana, siendo su finalidad la de promover el bien común, atendiendo a las necesidades públicas de forma continua y permanente. En dicho contexto, frente a una pandemia como la que afecta a nuestro país, corresponde a los órganos de la Administración del Estado, adoptar las medidas que el ordenamiento jurídico les confiere, a fin de proteger la vida y salud de las personas, evitando la exposición innecesaria de estas a un eventual contagio, procurando el bienestar de la población e invitando a la autoridad a relajar las diversas medidas a adoptar en el ámbito de competencia de cada una de ellas.



**Décimo:** Que, de esta forma, en cuanto al hecho de encontrarnos frente a un caso fortuito o de fuerza mayor, la Empresa Distribuidora debió presentar los antecedentes que justifiquen dicha calificación, cumpliéndose con los respectivos requisitos, a saber: a) exterioridad del hecho -no provocado por el agente que reclama-; b) imprevisibilidad en cuanto al acontecer y consecuencias e; c) irresistibilidad; todos los cuales deben concurrir en forma copulativa.

En efecto, si bien desde la declaración de Estado de Catástrofe por Coronavirus, nuestro país se ha encontrado en una situación de anormalidad, ello no es impedimento para que los servicios considerados esenciales, como es el servicio eléctrico, cumplan los estándares de calidad establecidos en la normativa vigente, siempre respetando las medidas que impone la autoridad y la seguridad de las personas o cosas. A mayor abundamiento, las empresas que prestan suministro eléctrico cuentan con mecanismos dispuestos por la autoridad, para desarrollar una operación satisfactoria y necesaria para enfrentar la crisis sanitaria.

En relación con la concurrencia de causa no imputable, o derechamente, de caso fortuito o fuerza mayor, corresponde señalar que se comparte lo resuelto por la Superintendencia recurrida en torno a que se resolvió que en este caso no concurre dicha eximente, puesto que no se configuran en forma copulativa los presupuestos que la ley contempla para su acaecimiento. Al respecto, si bien pudiese considerarse la pandemia como un hecho externo e imprevisible, no es irresistible para la empresa, ya que la fuerza mayor o caso fortuito requiere la ocurrencia de un hecho imposible de ser resistido, lo que implica que una vez desencadenado, la empresa que ha debido enfrentar el hecho, no ha podido evitar sus consecuencias, incluso ejerciendo las medidas que racional y diligentemente cabía emplear al efecto, lo que a su vez impediría cumplir con la obligación de servicio público eléctrico. En este sentido, no se aportaron antecedentes suficientes que permitan determinar que la empresa no ha podido evitar sus consecuencias, esto es, que hubiese adoptado todas las medidas que se han dispuesto para cumplir la labor, el hecho igualmente ocurrió sin poder ejercer acción alguna para impedirlo. Dado lo anteriormente señalado, se estima que no se estaría



ante hechos irresistibles por cuanto la recurrente disponía de medios para efectuar la toma de lectura y la entrega de las boletas.

**Undécimo:** Que la autoridad recurrida en el considerando 7° de la Resolución Exenta N° 34.859, que es aquella que aplica la multa, indicó que, la paralización de las actividades de lectura de medidores como el reparto de boletas y facturas eran medidas de carácter provisorio, mientras se implementaban las medidas de seguridad necesarias para la realización de tales actividades, sin embargo, ello se siguió extendiendo en el tiempo a pesar de existir las facilidades dadas por la autoridad para realizar este tipo de actividades, considerando su naturaleza esencial en resguardo de la salud e integridad de nuestros trabajadores y clientes.

Es así que una vez certificadas las medidas de seguridad adoptadas por la autoridad recurrida, debieron de retomarse las actividades de lectura y reparto de boletas y facturas.

**Duodécimo:** Que en cuanto al monto de la multa impuesta, el artículo 16 de la Ley N° 18.410 dispone que: *“De acuerdo con la naturaleza y gravedad de las infracciones, determinada según lo previsto en las normas del presente Título, éstas podrán ser objeto de las siguientes sanciones: 1) Amonestación por escrito; 2) Multa de una unidad tributaria mensual a diez mil unidades tributarias anuales; 3) Revocación de autorización o licencia; 4) Comiso; 5) Clausura temporal o definitiva, y 6) Caducidad de la concesión provisional. Para la determinación de las correspondientes sanciones, se considerarán las siguientes circunstancias: a) La importancia del daño causado o del peligro ocasionado. b) El porcentaje de usuarios afectados por la infracción. c) El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción. d) La intencionalidad en la comisión de la infracción y el grado de participación en el hecho, acción u omisión constitutiva de la misma. e) La conducta anterior. f) La capacidad económica del infractor, especialmente si se compromete la continuidad del servicio prestado por el afectado.”* Seguidamente, y en directa relación con el artículo 16, establece el artículo 16 A de la misma Ley que: *“Sin perjuicio de las sanciones que establezcan leyes especiales, las infracciones tipificadas precedentemente podrán ser sancionadas con: 1.- Multa de hasta diez mil unidades tributarias anuales,*



*revocación de autorización o licencia, comiso o clausura, tratándose de infracciones gravísimas, conforme a lo establecido en el artículo 15; 2.- Multa de hasta cinco mil unidades tributarias anuales, revocación de autorización o licencia, comiso o clausura, tratándose de infracciones graves, de acuerdo con el artículo antes citado, y 3.- Multa de hasta quinientas unidades tributarias anuales o amonestación por escrito, tratándose de infracciones leves.”*

**Decimotercero:** Que para los efectos de la aplicación de las sanciones a que se refiere el inciso anterior, las infracciones administrativas se clasifican en gravísimas, graves y leves. Son infracciones gravísimas los hechos, actos u omisiones que contravengan las disposiciones pertinentes y que alternativamente hubieran: 1) producido la muerte o lesión grave a las personas, en los términos del artículo 397 No. 1º del Código Penal; 2) entregado información falseada que pueda afectar el normal funcionamiento del mercado o los procesos de regulación de precios; 3) afectado a la generalidad de los usuarios o clientes abastecidos por el infractor, en forma significativa; 4) alterado la regularidad, continuidad, calidad o seguridad del servicio respectivo, más allá de los estándares permitidos por las normas y afecten a lo menos al 5% de los usuarios abastecidos por la infractora; 5) ocasionado una falla generalizada en el funcionamiento de un sistema eléctrico o de combustibles, o 6) constituyan reiteración o reincidencia en infracciones calificadas como graves de acuerdo con este artículo.

Son infracciones graves, los hechos, actos u omisiones que contravengan las disposiciones pertinentes y que, alternativamente hubieran: 1) causado lesiones que no sean las señaladas en el número 1) del inciso anterior, o signifiquen peligro para la seguridad o salud de las personas; 2) causado daño a los bienes de un número significativo de usuarios; 3) en peligro la regularidad, continuidad, calidad o seguridad del servicio respectivo; 4) Involucren peligro o riesgo de ocasionar una falla generalizada del sistema eléctrico o de combustibles; 5) no acaten las órdenes e instrucciones de la autoridad y, en el caso de un sistema eléctrico, incumplan las órdenes impartidas por el respectivo organismo coordinador de la operación, de lo cual se deriven los riesgos a que se refieren los números anteriores; 6)



constituyan una negativa a entregar información en los casos que la ley autorice a la Superintendencia o a la Comisión Nacional de Energía para exigirlos; 7) conlleven alteración de los precios o de las cantidades suministradas, en perjuicio de los usuarios, o 8) constituyan persistente reiteración de una misma infracción calificada como leve de acuerdo con este artículo.

Son infracciones leves los hechos, actos u omisiones que contravengan cualquier precepto obligatorio y que no constituyan infracción gravísima o grave, de acuerdo con lo previsto en los incisos anteriores.

**Decimocuarto:** Que en cuanto a la sanción aplicable, la resolución recurrida contempla todos los criterios establecidos en la disposición, acorde con las infracciones constatadas, considerando que los hechos imputados descritos en la formulación de cargos respectiva constituyen faltas a la normativa sobre la materia, y que dichas infracciones se encuentran plenamente acreditadas en el procedimiento administrativo, ponderándose debidamente la proporcionalidad entre los hechos imputados, las circunstancias establecidas en el artículo 16 de la Ley N° 18.410 y la responsabilidad de la empresa en ellos.

Para estos efectos, la Superintendencia consideró para aplicar el monto de la multa:

a) La importancia del daño causado no puede ser menospreciado, por cuanto la falta de lectura de medidores ha significado una afectación a la calidad del servicio a los usuarios y en el daño causado a un número importante de ellos, no sólo de orden patrimonial, sino también en cuanto afecta la confianza pública en el desempeño de estas empresas;

b) El porcentaje de afectación a usuarios no es menor, ya que a los clientes que se indican en la tabla del Considerando 3° no se les tomó la lectura del medidor ni se les entregó boleta en el periodo analizado;

c) En relación al beneficio económico, la Superintendencia solicitó a la empresa información relativa a los costos efectuados en materia de atención comercial, toma de lectura y reparto de boletas para los meses de marzo, abril y mayo, constatándose de la información aportada que, los costos asociados a estas actividades fueron efectivamente realizados y, en



consecuencia, no se desprende un beneficio económico de la conducta infringida;

d) En lo relativo a la intencionalidad y el grado de participación, corresponde señalar que es evidente que la empresa tiene un conocimiento claro de la normativa, en cuanto a la obligación de tomar la lectura del medidor y entregar las boletas o facturas a todos sus clientes, siendo por esa razón que el estado le ha confiado la zona de concesión en la que desarrolla una actividad de carácter monopólica, por lo que no sólo debe conocer la normativa a este efecto, sino estar en condiciones de cumplirla que, en el caso presente, no ocurrió.

e) En lo concerniente a la conducta anterior de la infractora, se debe tener presente que la empresa no ha sido sancionada anteriormente por no tomar la lectura de los medidores, ni tampoco en cuanto a la entrega de boletas.

f) Finalmente, se debe tener en consideración la capacidad económica del infractor, que se trata de una empresa con solvencia económica, observándose de su estado de resultados que sus ganancias al 31/12/2020 ascendieron a M\$ 715.645.-, por lo que la sanción, en ningún caso, compromete la continuidad de las operaciones de la infractora.

De esta forma, la Superintendencia recurrida concluyó que, en conformidad a lo dispuesto en las normas antes transcritas y lo establecido en el artículo 15 N° 3 de la Ley N° 18.410, se ha tratado en el caso en estudio de una infracción de carácter gravísima, ya que ha afectado con la no toma de lectura al 97.25% de los usuarios o clientes abastecidos por la empresa y con la no entrega de boletas al 100% de ellos, en forma significativa.

Es así como, la cuantía es absolutamente razonable y proporcional a la naturaleza de los hechos, toda vez que el artículo 16° A de la ley 18.410, faculta a la Superintendencia para sancionar las infracciones gravísimas, como las de este caso, con multa de hasta 10000 UTA (es decir, 120.000 UTM), por lo cual, resulta evidente que la multa de 20 UTM impuesta a la reclamante por 2 infracciones distintas, es entonces no sólo consistente con la magnitud de la infracción constatada; con su participación en los hechos y su capacidad económica y con la necesidad de generar las señales



adecuadas para evitar la reiteración de hechos como los sancionados, sino también considerando el contexto de pandemia en que ella se ha desarrollado, que determinó aplicar una multa extremadamente baja aun tratándose de una infracción gravísima.

**Decimoquinto:** Que en síntesis, se constató por parte de la autoridad recurrida que la actora no efectuó la medición de los consumos en los términos que ordena la normativa vigente y cuando los ha provisionado, lo ha hecho fuera de las situaciones de excepción que contempla tal normativa, toda vez que la causa de la falta de medición, registro y facturación es imputable al concesionario, como se ha expresado mediante la resolución recurrida, así tampoco procedió a realizar la entrega de boletas o facturas a sus clientes.

**Decimosexto:** Que en consecuencia, se ha verificado que la Superintendencia recurrida ha actuado dentro de la esfera de sus atribuciones, respetando las disposiciones citadas por la reclamante, esto es, el artículo 17 de la Ley N° 18.410, el artículo 10, 11 y 41 de la Ley N° 19.880, así como los principios del debido proceso, en sus vertientes legalidad y tipicidad, en la resolución que impone la sanción como la que resuelve el recurso de reposición, constituyendo actos fundados, informándose los presupuestos fácticos que la motivan y que constituyen transgresiones a la normativa vigente, haciéndose por lo demás cargo de cada una de las alegaciones formuladas por el actor.

Por estas consideraciones y de acuerdo a la Ley N° 18.410 y el Decreto Supremo N° 327 de 1997 del Ministerio de Minería -Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos-, **se rechaza** el recurso de reclamación interpuesto por Enel Colina S.A., continuadora legal de Empresa Eléctrica de Colina en contra de la Resolución Exenta N° 34.859, de fecha 2 de septiembre de 2021, dictada por medio de la cual la Superintendencia de Electricidad y Combustible.

**Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.**

**N° Contencioso Administrativo-620-2021.-**





NGHWZYFEX

Pronunciado por la Sexta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por los Ministros (as) Antonio Ulloa M., Veronica Cecilia Sabaj E. y Abogado Integrante Cristian Luis Lepin M. Santiago, diecinueve de abril de dos mil veintidós.

En Santiago, a diecinueve de abril de dos mil veintidós, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 02 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>