

C.A. de Santiago

Santiago, veintiocho de noviembre de dos mil veintidós.

**Vistos:**

1º.- Que, comparece Carlos Freude Moreno, abogado, en representación de Enel Distribución Chile S.A., quien de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley N°18.410, interpone recurso de reclamación en contra de la Resolución Exenta N° 34.866 de 3 de septiembre de 2021, por medio de la cual la Superintendencia reclamada, rechazó los descargos efectuados en su oportunidad, procediendo a imponer a su representada una multa equivalente a la suma de mil setecientas unidades tributarias mensuales (1.700 U.T.M.), dividida en una equivalente a ochocientas cincuenta unidades tributarias mensuales (850 UTM) por no efectuar la lectura de los consumos de clientes ni efectuar la estimación de consumos, y otra equivalente a ochocientas cincuenta unidades tributarias mensuales (850 UTM) por no efectuar la entrega de boletas y facturas a los clientes.

Dicha multa fue confirmada mediante Resolución Exenta N° 35.192 de fecha 21 de Marzo de 2022, notificada a esa parte con fecha 24 de Marzo de 2022, mediante correo electrónico, la cual rechazó el recurso de reposición administrativo interpuesto, estimando que es manifiestamente arbitraria, abusiva e ilegal, y que causa un severo perjuicio patrimonial a Enel Distribución Chile S.A., solicitando a esta Corte que, conociendo del presente recurso, y previa tramitación de rigor, se sirva acogerlo y en consecuencia dejar sin efecto la multa impuesta mediante Resolución Exenta N° 34.866 y confirmada mediante Resolución



Exenta N° 35.192, o en su defecto se rebaje el monto de la multa impuesta por la referida resolución a lo que esta Corte estime de justicia.

**2°.-** Que, en lo que toca a los fundamentos, se invocan como antecedentes de hecho que Mediante Ordinario N°4.031 de fecha 17 de junio de 2020, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles formuló cargos por dos asuntos:

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, y

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.

Efectuados los descargos, éstos fueron desechados por la autoridad, imponiendo a Enel Distribución Chile S.A. una multa equivalente a 1.700 U.T.M.

**3°.-** Que, con ocasión de la contingencia sanitaria, Enel Distribución Chile S.A. informó a las autoridades correspondientes una serie de medidas tendientes a resguardar la salud tanto de sus trabajadores como de los clientes y que por carta de 16 de marzo de 2020, dirigida al Señor Superintendente



de Electricidad y Combustibles le comunicó, de manera oficial, la implementación de un plan de trabajo orientado a minimizar la probabilidad de contagio, y permitiendo mantener una operación segura y continua de las operaciones.

Por carta de 24 de marzo de 2020, y en complemento a la anterior, se le informó al Superintendente que, a contar del día lunes 25 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.

Del mismo modo, se habilitó el ingreso de lectura a través del call center, sitio web y aplicación móvil, existiendo incluso la posibilidad de que los clientes pudiesen consultar y descargar en todo momento sus respectivas boletas, y además se comunicó mantener el suministro eléctrico para cada uno de nuestros clientes, independiente de si estos pagaban o no por dicho suministro.

Hace presente que, bajo ninguna circunstancia, los clientes de Enel Distribución Chile S.A. se vieron afectados por el supuesto incumplimiento normativo de que trata la formulación de cargos, por cuanto, según se indicó en su oportunidad, se ampliaron los canales de atención y adoptaron las demás medidas señaladas. Tampoco se suspendió el suministro eléctrico por no pago de los clientes residenciales.

Por el contrario, el afectado en estos casos ha sido únicamente la empresa, la cual ha dejado de percibir ingresos ante el no pago del servicio de suministro de energía eléctrica prestado.



4º.- Que, la situación que llevó a su representada a actuar de la manera que lo hizo, a suspender la lectura de consumos y el no reparto de boletas y facturas sin ocasionar perjuicio alguno constituyen, un caso fortuito o fuerza mayor, con claros efectos respecto del cumplimiento estricto de la normativa vigente, en cuanto las circunstancias actuales no eran previsibles.

En consecuencia, este hecho por sí solo respalda la decisión tomada por su representada en cuanto a suspender la lectura de consumos y el reparto de boletas y facturas, medida tomada exclusivamente en el afán de proteger la vida y salud de sus trabajadores y clientes.

Y si bien, la normativa establece la necesidad de que la Distribuidora realice la facturación en base a las lecturas efectuadas, también establece la excepción contenida en el artículo 129 del Reglamento Eléctrico, el cual permite provisionar en base al promedio de los consumos de los seis últimos meses anteriores a la provisión, que es lo que en definitiva realizó su representada, no ocasionando por tanto perjuicio alguno a sus clientes.

5º.- Que, en cuanto a la segunda supuesta infracción, no se vislumbra la supuesta infracción por la cual Enel Distribución Chile 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 de las boletas de consumos.

Por otra parte, en relación con el monto de la multa impuesta, esto es el equivalente a 1.700 U.T.M., señala que dicha multa es absolutamente excesiva y desproporcionada, además de



no contar con un fundamento de acuerdo a las normas señaladas en la misma legislación que rige la materia, indicando además que se trata de una infracción de carácter gravísima.

En consecuencia, al no existir fundamento alguno para determinar la multa que en este caso se le ha impuesto a Enel Distribución Chile S.A., pide se acoja la reclamación en contra de la Resolución Exenta N° 34.866, y en definitiva se deje sin efecto dicha resolución y la multa impuesta, o, en subsidio, se rebaje la multa de 1.700 Unidades Tributarias Mensuales impuesta al mínimo que esta Ilustrísima Corte estime de justicia.

6°.- Que, evacuando traslado, compareció Sebastián Leyton, Superintendente de Electricidad y Combustibles, quien pidió el rechazo de la reclamación en todas sus partes, por cuanto lo obrado por el Servicio en la expedición del acto administrativo se ha ajustó en plenitud a la legalidad vigente y a estrictas consideraciones de racionalidad, que en nada vulneran los principios y normas invocados por la reclamante.

Así, señala que mediante Oficio ORD. N° 4031, de fecha 17 de junio de 2020, formuló los siguientes cargos a Enel Distribución Chile S.A.

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 Enel Distribución Chile S.A. que la lectura pedestre se encontraba suspendida desde el 27 de marzo de 2020.

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 Enel Distribución Chile S.A. respecto que el reparto de boletas pedestre se encontraba suspendido desde el 25 de marzo de 2020.

Enel Distribución Chile S.A., mediante carta de fecha 19 de junio de 2020, formuló sus descargos.

Sin embargo, la Superintendencia estimó que las explicaciones hechas valer por la reclamante en sus descargos fueron absolutamente insuficientes e insatisfactorias para eximirla de responsabilidad respecto de la infracción que se le imputara, por lo que procedió a confirmar los cargos, dictando al efecto la Resolución Exenta N° 34866, de fecha 3 de septiembre de 2021, mediante la cual se impuso a la reclamante dos multas ascendentes a la suma de 850 Unidades Tributarias Mensuales por cada uno de los cargos formulados, por un total de 1700 Unidades Tributarias Mensuales.

**7°.-** Que, se hace presente que las disposiciones señaladas en la formulación de cargos y, más específicamente dentro del procedimiento administrativo, forman parte de la obligación legal y general de las empresas eléctricas de cumplir con la calidad de



servicio, que incluye la obligación de medir y facturar correctamente los servicios prestados y la entrega de boletas o facturas a sus clientes.

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.

Señala que no desconoce ni la existencia de la pandemia ni las limitaciones a la movilidad establecidas en el período cuestionado, sólo se ha razonado que ello no era obstáculo para que la reclamante cumpliera su labor.

En relación con la concurrencia de causa no imputable, o derechamente, de caso fortuito o fuerza mayor, señala que la Superintendencia resolvió que no concurre dicha eximente, puesto que no se configuran en forma copulativa los presupuestos que la ley contempla para su acaecimiento.

Al respecto, 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 relación con la falta de fundamentación y motivación de los actos administrativos impugnados, expuso que el procedimiento seguido por la Superintendencia ha respetado por entero las normas 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 y analíticos que se bastan a sí mismo y que informa adecuadamente los hechos que los motivan, señalando aquellos que constituyen transgresiones a la normativa vigente e indicando determinadamente las disposiciones incumplidas. Además, han sido expedidos por autoridad legalmente investida en el cargo y actuando en el ámbito de sus funciones y competencias.

**8°.-** Que, respecto al monto de la multa, arguyó que en la determinación del monto de la multa, se ha aplicado debida y correctamente el artículo 16 de la ley 18.410, considerando todos los criterios establecidos en la disposición, de manera que, en la resolución recurrida se ha determinado una multa 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 y la responsabilidad de la empresa en ellos.

Así, la Superintendencia, para aplicar el monto de la multa, consideró la importancia del daño causado; el porcentaje de afectación a usuarios; la intencionalidad y el grado de participación y la capacidad económica del infractor, por lo que la sanción, en ningún caso compromete la continuidad de las operaciones de la infractora.





Debido a estas consideraciones, no advierte cómo el acto recurrido pudiera importar violación de las garantías, principios y normas invocados por la reclamante, por lo que procedería que la acción de reclamo deducida fuera desechada en todas sus partes por ser infundada y carecer de sustento válido para su interposición, con costas.

**9°.-** Que, de acuerdo con la Ley N° 18.410, el objeto del actuar del servicio administrativo recurrido 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 que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas (artículo 2°).

**10°.-** Que, el artículo 3° N° 17 de la Ley N° 18.410 dispone que corresponderá a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles “Resolver, oyendo a los afectados reclamos que se formulen por, entre o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas, de gas y combustibles líquidos, en general, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de los cuerpos legales o reglamentarios cuyo cumplimiento le corresponda fiscalizar”.

Asimismo, el artículo 161 del Decreto Supremo N° 327, de 1997, del Ministerio de Minería, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos (RLGSE), contiene la fijación de plazos para la tramitación de dichos reclamos, indicando que “Cualquier



persona podrá presentar reclamos a la Superintendencia en relación con el servicio prestado por un concesionario”.

11º.- Que, a su tiempo, el artículo 225 letra x ) de la LGSE, establece que la calidad de servicio comercial considera dentro de otros procesos, el envío de facturación de manera oportuna.

A su vez, el artículo 222 del RLSE precisa 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:

a) La correcta medición y facturación de los servicios prestados, y el oportuno envío a los usuarios y clientes

Por su parte, el artículo 123 del mismo cuerpo legal, prescribe que:

Los concesionarios de servicio público de distribución deberán facturar en base a las cantidades que consten en el equipo que registra los consumos del usuario, exceptuando los casos en que este reglamento autoriza la estimación del consumo.

Y agrega el inciso segundo del artículo 129 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.

Se debe agregar el artículo 5-7 N° 2 de la Norma Técnica de Calidad de Servicios para Sistemas de Distribución que dispone en 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 (...).

**12°.-** Que, en lo que respecta al primer cargo, que mediante Oficio ORD. N° 4031, de fecha 17 de junio de 2020, se planteó por 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 habría efectuado la lectura de los consumos de todos sus clientes, ni se habría efectuado la estimación de los consumos, en conformidad a lo establecido en la normativa vigente, atendido lo informado por Enel Distribución Chile S.A.



que la lectura pedestre se encontraba suspendida desde el 27 de marzo de 2020, lo cierto es que con ocasión 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 de 16 de marzo de 2020, dirigida al Señor Superintendente de Electricidad y Combustibles le comunicó, de manera oficial, la implementación de un plan de trabajo orientado a minimizar la probabilidad de contagio, y permitiendo mantener una operación segura y continua de las operaciones.

**13°.-** Que, es más, por carta de 24 de marzo de 2020, y en complemento a la anterior, se le informó al Superintendente que, a contar del día lunes 25 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; habilitándose el ingreso de lectura a través del call center, sitio web y aplicación móvil, existiendo incluso la posibilidad de que los clientes pudiesen consultar y descargar en todo momento sus respectivas boletas, y además se comunicó mantener el suministro eléctrico para cada uno de sus clientes, independiente de si estos pagaban o no por dicho suministro.

**14°.-** Que, de lo planteado como marco jurídico confrontado con lo acontecido y efectuado por la reclamante, no se configura la infracción en virtud de la cual se sancionó a Enel.

En efecto, es un hecho público y notorio que a la fecha en que ocurren los supuestos fácticos que se imputaron a la reclamante –marzo, abril y mayo- la pandemia del coronavirus constituía una situación absolutamente desconocida, solo se



contaba con medidas de prevención; recién se realizaban los primeros estudios para la existencia de vacunas y los reportes de casos sobre el virus, contabilizaban escasamente los pesquisados.

Asimismo, las autoridades en sus diversas materias, instaron a la protección de la salud de las personas implementándose, en ese primer periodo, cuarentenas de la población y ordenando a los empleadores a que se resguardara la vida de sus trabajadores de manera tal que se debían adoptar las medidas que fuesen pertinentes para cumplir ese fin.

**15°.-** Que, es en ese contexto, en que la reclamante conforme lo expresa, decidió suspender por un breve lapso la lectura de medidores, como una manera de resguardar a sus colaboradores y clientes de la pandemia pues, como se dijo, era hasta ese momento, la vía que se había establecido por la Autoridad como el medio para conseguir ese fin. Siendo para la empresa la prestación y continuidad del servicio la prioridad, atendida la calidad de esencial éste y, no la lectura de los consumos, porque conforme a la normativa vigente, dicho mecanismo podía ser suplido hasta por dos periodos a través de una estimación de consumo.

**16°.-** Que, por consiguiente, el actuar de la reclamante Enel en cuanto no realizó la lectura pedestre de los medidores de la totalidad de sus clientes, durante los meses de marzo, abril y mayo, en esas circunstancias, se encuentra plenamente justificado, como una causa no imputable a la concesionaria, no solo por lo dispuesto en los artículo 123 y 129 inciso segundo del RLGSE que así lo permiten, sino porque, además, su conducta tuvo por objeto cumplir las órdenes impartidas por la propia autoridad que



por diversas vías - Gobierno Central y Dirección del Trabajo- a consecuencia de la pandemia, ordenaron a la población mantenerse en sus casas y exigir a los empleadores que priorizaran el resguardo de la salud de sus trabajadores, criterio que ha sido recogido por nuestro máximo tribunal en la sentencia dictada en el Rol N° 14.565-2022 de la Excma. Corte Suprema, de 3 de agosto de 2022.

**17°.-** Que, por último, en cuanto a la infracción consistente en la omisión de la distribución de boletas y/o facturas, esta Corte estima que son perfectamente homologables las mismas razones expresadas precedentemente para desestimar el primer cargo respecto del segundo, toda vez que el impedimento esgrimido obedece a la misma razón, siendo que eventuales cumplimientos por otras vías, se encontraban también sujetos a las mismas restricciones de que se ha dado cuenta en este fallo.

La conclusión previa supone acoger en todas sus partes el presente reclamo, conforme se dirá en lo resolutivo.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo que dispone el artículo 19 de la Ley N°18.410, se decide que:

Se **ACOG**E el reclamo presentado por Enel Distribución Chile S.A., en contra de la Resolución Exenta N° 34.866 de 3 de septiembre de 2021, por medio de la cual la Superintendencia reclamada había procedido a imponerle dos multas las que, sumadas, llegaban a la cantidad de mil setecientas unidades tributarias mensuales (1.700 U.T.M.), las que, por las motivaciones señaladas en la presente sentencia **SE DEJAN SIN EFECTO**, lo que se extiende también a la Resolución



Exenta N° 35.192 de fecha 21 de Marzo de 2022, que en su oportunidad había rechazado el recurso de reposición administrativo interpuesto por la reclamante de autos.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro Sr. Alejandro Rivera Muñoz.

**Ingreso Corte Contencioso Administrativo Rol  
N° 157-2022.**



Pronunciada por la Tercera Sala, integrada por los Ministros señora Dobra Lusic Nadal, señor Alejandro Rivera Muñoz y ministra (S) Andrea Díaz-Muñoz Bagolini.

No firma la ministra (S) Andrea Díaz-Muñoz Bagolini, por haber cesado su suplencia, no obstante haber concurrido a la vista de la causa y del acuerdo.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltrma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, veintiocho de noviembre de dos mil veintidós, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.





Pronunciado por la Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por los Ministros (as) Dobra Lusic N., Alejandro Rivera M. Santiago, veintiocho de noviembre de dos mil veintidós.

En Santiago, a veintiocho de noviembre 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 11 de Septiembre de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.