

Santiago, dieciséis de junio de dos mil veintitrés.

**Vistos:**

**A folio 1** comparece Juan Pablo Solorza Kojakovic, abogado, en representación Compañía General de Electricidad S.A. e interpone reclamo de ilegalidad en contra de la Resolución Exenta N°13562 de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, de 29 de agosto de 2022 y en contra de la Resolución Exenta N°35525 de dicha Superintendencia, de 28 de noviembre de 2022 que rechazó el recurso de reposición administrativo presentado por CGE y que, en definitiva, aplica una multa de 1510 unidades tributarias mensuales, equivalentes a \$92.347.070, solicitando sean dejadas sin efecto, con expresa condena en costas, o en subsidio, la rebaja de la multa impuesta.

Expuso que mediante el Oficio Ordinario N° 106575 -2022, de 25 de febrero de 2022, la SEC formuló el siguiente cargo a su representada:

*“Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3° A de la Ley N°18.410 Orgánica de esta Superintendencia, de acuerdo a lo dispuesto en el Oficio Circular SEC N°436 de fecha 14 de enero de 2015; infracción que se configura al no entregar a la Superintendencia la información requerida dentro de cinco días hábiles respecto de los expedientes de los usuarios reclamantes en los incidentes que individualiza, correspondiente al período establecido entre el 16 de junio al día 20 de noviembre del año 2021, de 156 reclamos que debió utilizar para resolverlos, de acuerdo al Oficio Circular SEC N°436.*

Precisa que conforme el Oficio Circular SEC N°436 de fecha 14 de enero del año 2015 y el Oficio Circular N°16.686 de fecha 24 de noviembre del año 2016, se estableció un método de adquisición de información en línea para el trámite de reclamos, en cuanto los documentos que componen el expediente en línea se condicen con aquellos requeridos por la Circular N°436.

Alega que CGE de acuerdo con ambos instructivos, mantiene actualizado el “Expediente en Línea” respecto a todos los reclamos que se ingresan, pudiendo la SEC tener acceso en cualquier momento.

En razón de lo anterior, precisa que su representada presentó descargos haciéndole presente a la SEC que respecto de los 156 casos que reclama la repartición, todos los antecedentes que componen el “expediente” de Oficio Circular SEC N°436, se encuentran disponibles para la SEC en el “Expediente en Línea”; expediente digital que la SEC tiene acceso, y donde consta la solución a cada reclamo.

No obstante lo anterior, el 29 de agosto 2022 la SEC sanciona a su representada mediante la Resolución Exenta N° 13562, condenándola a una multa





de 1510 UTM, dictando posteriormente Resolución Exenta N° 35525 que rechazó la reposición interpuesta y confirmó la resolución sancionatoria.

Funda su reclamo en cuanto la resolución impugnada infringe el deber de motivación, cuando la SEC estaba obligada a hacerse cargo de todos los antecedentes presentados, por cuanto dispone la resolución que no es efectivo que la SEC contaba con los antecedentes según el expediente electrónico, toda vez que la distribuidora no había formado un expediente con antecedentes para cada uno de los casos, como ella misma lo reconoce en cada una de sus cartas de repuestas.

Alega que la SEC tuvo que haber explorado a lo menos el expediente en línea creado en cada uno de los casos que ahora reclama, en ese entendido es la propia administración que reconoce no haber efectuado tal acción, indicando que la SEC no efectuó visualizaciones en el “expediente en línea” respecto del periodo entre julio y diciembre 2021, siendo justamente el periodo de los casos reprochados.

Así, la administración obviando cualquier tipo de pronunciamiento, no se refiere a esta alegación en la resolución que resuelve el recurso reposición presentado, infringiendo el artículo 17 letra f) de la Ley N° 19.880 y el artículo 41, inciso primero del mismo cuerpo legal, no habiéndose hecho cargo de las alegaciones o defensas de su representada.

Como segundo argumento, invoca infracción a la proporcionalidad, materializada en cuanto para sustentar el quantum de la multa, la autoridad alega que la infracción “afecta en primer término la capacidad de monitoreo y hacer seguimiento del organismo fiscalizador”, lo que no se condice con la existencia del expediente en línea donde CGE mantiene la documentación y es de acceso por la autoridad. A su vez, no se condice con la realidad de la actuación de la autoridad, por cuanto en cada caso de los reclamos, igualmente envía un oficio donde realiza la instrucción correspondiente, siendo elevado el monto de la multa pues no se entorpecieron las actividades de fiscalización de la repartición.

Igualmente indica que “el actuar de la empresa distribuidora obliga a sus clientes a transferir o requerir la resolución de sus reclamos a la institución, siendo que debió resolver previa y oportunamente”, de lo que concluye que dicha circunstancia no constituye un daño efectivamente causado sino más bien describe los deberes de la autoridad respecto sus facultades de fiscalización, lo contrario sería suponer que toda acción de fiscalización de la autoridad produce daño por cuanto obliga a la autoridad ejercer sus facultades.

Asimismo, arguye que el mayor atentado en contra el principio de proporcionalidad lo constituye la determinación de la repartición al indicar que “la





empresa no ha sido sancionada anteriormente por no entrega de información en procesos de reclamos”, pero inmediatamente a continuación abstrayéndose de dicha consideración, indica que “CGE S.A. ha sido sancionada previamente por medio de la RE 31870 de fecha 13 de febrero de 2020, haciendo presente que corresponden a sanciones aplicadas por incumplimiento normativos del artículo 15 de la Ley N°18.410 es decir, bajo una base jurídica y elemento típico completamente diverso al acaecido en el caso de marras.

Colige que no puede la autoridad basar la existencia de un reproche anterior diverso a la conducta que ahora pretende sancionar; y no se condice con la forma de determinar el *quantum* de la infracción por constituir un atentado evidente a la proporcionalidad que debe ser atendido por su repartición al resolver el presente proceso.

Por otra parte, la SEC al determinar la multa bajo el concepto “usuarios afectados por la infracción”, indica que consisten en 151 clientes, de lo que concluye que la multa, al ascender a 1510 UTM, constituye un valor superior al medio millón de pesos por cada caso detectado, infringiendo el principio de proporcionalidad.

Por último, afirma que todos los reclamos fueron subsanados y los antecedentes se encuentran en el “expediente en línea” a la cual SEC tiene acceso, lo que consta en el expediente administrativo, debiendo ponderar la autoridad dicha circunstancia al momento de determinar el quantum de la multa, lo que no ocurrió.

Finalmente, alega la imposibilidad material de continuación del procedimiento administrativo por plazo excesivo, toda vez que con fecha 25 de febrero del año 2022 se inició el proceso sancionador mediante el Oficio que formuló cargos y con fecha 29 de agosto de 2022 se pone término al mismo mediante la Resolución Exenta N° 13562 que se impugna, por lo que el procedimiento administrativo tuvo una duración superior a seis meses.

En este contexto, ante la claridad del precepto del artículo 27 de la ley 19.880, deriva en que existe una imposibilidad material para continuar el procedimiento, en que la causa sobreviniente es el cumplimiento del plazo, deviniendo todo el actuar posterior en ineficaz por ilegalidad.

En virtud de lo expuesto, pide se acoja el presente reclamo y se declaren ilegales las resoluciones impugnadas, absolviendo a CGE de los cargos formulados en su contra, con costas.

En subsidio de las peticiones anteriores, solicita se rebaje significativamente el monto de la multa al mínimo que esta Corte estime procedente.





**A folio 9** comparece Marta Cabezas Vargas, Superintendente de Electricidad y Combustibles, pidiendo el rechazo del reclamo, con costas, por ser esta acción infundada, puesto que lo obrado por el Servicio en la expedición de los actos administrativos impugnados se ha ajustado a la legalidad vigente y a estrictas consideraciones de racionalidad, que en nada vulneran los principios y normas invocados por la reclamante.

Expuso que conforme el artículo 3º letra A de la Ley 18.410, el Servicio se encuentra facultado para requerir a las personas y empresas sometidas a su fiscalización la información que fuere necesaria para el ejercicio de sus funciones.

Asimismo, el artículo 161 del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos expresa que “cualquier persona podrá presentar reclamos a la Superintendencia en relación con el servicio prestado por un concesionario”.

En este contexto normativo, la Superintendencia ha emitido una serie de órdenes e instrucciones para las empresas eléctricas y concesionarias del servicio público de distribución de energía eléctrica, específicamente, con relación a la forma de atender los requerimientos de los usuarios o clientes, incorporando el uso de plataformas tecnológicas de gestión.

Así, por medio del Oficio Circular 436, de 14 de enero de 2015, el proceso de reclamos de los ciudadanos comienza con la presentación formal de su queja directamente en la empresa distribuidora, la cual tiene un plazo máximo de 30 días para entregar una respuesta, de acuerdo con lo señalado en el artículo 135, del RLGE.

Si, una vez cumplido este plazo, la empresa no ha entregado respuesta al reclamo del ciudadano, o bien, si la resolución otorgada no es satisfactoria, al afectado le asiste el derecho de realizar un reclamo como segunda instancia en la Superintendencia.

Para el mencionado proceso, la Superintendencia al recibir el reclamo ejecuta una solicitud de información a la distribuidora mediante una plataforma electrónica SEC, denominada “PESEC”.

Por su parte, los plazos, definiciones y características de los expedientes están definidos en el Oficio Circular SEC 436, donde se señala en el punto 2, relativo a las “definiciones”, que se entiende por “expediente: todos los antecedentes, cabe decir: boletas o facturas, análisis de facturación, análisis de tomas de medidas, gráficos, fotografías, informes de visitas técnicas en terreno, informes de reparaciones, informes de servicios técnicos, audios o videos, informes de seguimientos o cualquier otro documento que se emita o reciba en el proceso de atención y que la empresa haya utilizado para el análisis del caso en cuestión”.





A su vez, en el mismo epígrafe, se define “solicitud de expediente”, como: “la acción de la Superintendencia en la plataforma electrónica mediante la cual, se solicita a la empresa el expediente completo sobre un reclamo que fue resuelto previamente por ella, para que remita todos los antecedentes que fueron necesarios para la resolución de éste y que serán revisados por parte de la Superintendencia”.

Por último, dicho Oficio Circular 0436 indica en su punto 6.1: que “la Superintendencia comunicará al responsable de reclamos de la empresa, mediante el sistema, los expedientes requeridos (y que ya fueron revisados en primera instancia en el momento del ingreso del reclamo a la empresa), para lo cual, la empresa tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para enviar los expedientes solicitados”.

En cuanto a los hechos, señala que, durante el mes de diciembre del año 2021, la SEC realizó una revisión y análisis del proceso de reclamos gestionados, donde se identificaron –inicialmente- 156 casos resueltos entre los meses de julio y noviembre de 2021, en los cuales la empresa CGE S.A. no habría hecho entrega del expediente del reclamo, que debió utilizar para resolver el reclamo de primera instancia, incumpliendo con esto la normativa reseñada.

Frente ante lo anterior, la Superintendencia consideró que existían antecedentes suficientes para estimar que los hechos descritos revestían el carácter de infracciones a la normativa vigente, debido a lo cual procedió a formular el siguiente cargo:

“Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3° A de la Ley N°18.410, Orgánica de esta Superintendencia, de acuerdo a lo dispuesto en el Oficio Circular SEC N°436 de fecha 14.01.2015; infracción que se configura al no entregar a esta Superintendencia la información requerida dentro de 5 días hábiles de acuerdo con el punto 6.1 del Oficio Circular mencionado, al no hacer entrega de los expedientes de los usuarios reclamantes en los incidentes individualizados en el numeral 4 del presente oficio”.

Por el mismo oficio de cargos, se otorgó a CGE S.A., el plazo de 15 días hábiles para presentar sus descargos, acompañando todos los antecedentes que considerara pertinentes.

Posteriormente, a través de carta ingresada a la SEC, de 18 de marzo de 2022, CGE S.A. presentó sus descargos.

Así, relata que los antecedentes recabados fueron debidamente analizados y ponderados por la Superintendencia, concluyéndose que los mismos evidenciaban que correspondía hacer exigible la responsabilidad de CGE S.A. respecto de las infracciones que le fueron imputadas, estableciéndose, finalmente,





que se trataba de 151 casos, por lo que, a través de la Resolución Exenta Electrónica ° 13562, de 29 de agosto de 2022, atendido el carácter grave de las infracciones, se le aplicó a la reclamante la sanción de multa equivalente a 1.510 UTM.

En contra de dicha sanción, la empresa afectada interpuso recurso de reposición, solicitando que se aplique la sanción de amonestación o se rebaje la multa, recurso que fue rechazado a través de la Resolución Exenta 35.525, de 28 de noviembre de 2022, por no aportar antecedentes y argumentos plausibles que hicieran procedente modificar la resolución impugnada.

En cuanto al reclamo, arguye que en lo que respecta a la supuesta falta de motivación de los actos impugnados, en los actos administrativos reclamados, es decir, tanto en la resolución sancionatoria (considerando 9°, páginas 6 y siguientes) como en la resolución que rechazó el recurso de reposición intentado (considerando 4°, página 2 y siguientes), la Superintendencia se hizo cargo de la referida alegación, por lo que ambas resoluciones satisfacen plenamente la motivación que deben contener los actos administrativos.

Precisa que se le aclaró a CGE S.A. que en ningún caso el Oficio Circular 436 fue alterado o modificado por el Oficio Circular 16685, por lo que existirían dos vías vigentes, la posibilidad de que el organismo fiscalizador ingrese a las plataformas de CGE S.A., como también que la Superintendencia pueda requerir información a dicha empresa, la que deberá remitirla conforme a lo instruido por el Servicio.

Señala que no es efectivo que la SEC pueda efectuar la consulta en línea, toda vez que CGE S.A., en su momento, no había formado un expediente con los antecedentes de cada uno de los casos, cuestión la misma reclamante reconoce en cada una de sus cartas de respuestas, por lo que resulta imposible que el Servicio hubiera podido visualizar algunos de los antecedentes solicitados mediante el mecanismo de “expediente en línea”, en tanto no se había formado a esa fecha expediente por parte de la distribuidora.

La deficiencia apuntada quedó plenamente acreditada en el proceso, cuando para cada uno de los 151 casos reprochados, CGE S.A. informó que “se encontraba recabando mayores antecedentes con el área responsable, quienes realizarán análisis del caso en particular. Por lo anteriormente expuesto, una vez obtenido el resultado será enviado a la Superintendencia, complementando su actual respuesta.”

Lo anterior hacía imperativo que CGE envíe información vía plataforma PESEC para que la SEC pueda resolver el caso, cuestión que en los casos estudiados no se verificó.





En relación con la infracción al principio de proporcionalidad en la determinación del quantum de la multa aplicada, invoca lo dispuesto en los artículos 15, 16 y 16 A de la Ley 18.410, de cuya conjugación podrá establecerse en concreto la sanción que se impondrá.

Así, el artículo 15 establece que la Superintendencia podrá sancionar las infracciones administrativas las que se clasifican en gravísimas, graves y leves. Luego, el inciso 1° del artículo 16 señala que de acuerdo a la naturaleza y gravedad de dichas infracciones podrán ser objeto de las sanciones que allí se enumeran, adicionando el artículo 16 A que sin perjuicio de las sanciones que establezcan las leyes especiales, las infracciones podrán ser sancionadas con multa que puede llegar hasta 10.000 UTA -es decir, 120.000 UTM en el caso de las gravísimas-, 5.000 UTA -es decir, 60.000 UTM para las graves- y, 500 UTA -es decir, 6000 UTM para las leves.

Colige de lo anterior que la conducta reprochada a CGE S.A. configura una “infracción grave”, por cuanto se funda en hechos, actos u omisiones que contravienen las disposiciones pertinentes y que alternativamente importa que: “5) no acaten las órdenes e instrucciones de la Autoridad...”; y, 6) “su entrega [de la información] sea injustificadamente incompleta, errónea o tardía”.

De este modo, considera que la no entrega por parte de CGE S.A. de la información requerida por la Superintendencia, conforme a las instrucciones impartidas, es del todo reprochable, habiéndose demostrado de manera irrefutable que la empresa no contaba oportunamente con los antecedentes que conformaban los respectivos expedientes respecto a reclamos deducidos por sus usuarios.

Indica que la importancia del daño causado, en términos simples, se verifica con el hecho de que CGE S.A. al no proporcionar la información requerida por la SEC, afecta la labor de monitoreo y seguimiento que hace la Superintendencia en relación a los reclamos presentados por los usuarios, a lo que debe adicionarse que, al no contar con un expediente oportunamente formado, afecta a los clientes quienes padecen demoras en la solución de sus reclamos.

En lo referido al número de usuarios afectados, en el proceso administrativo se individualizaron los 151 clientes que se vieron afectados por una deficiente calidad de atención y servicio comercial, olvidando la empresa que el monto total de la multa aplicada responde a la ponderación de todas las circunstancias del artículo 16 de la Ley N° 18.410, siendo el número de usuarios afectados sólo uno de dichos criterios a considerar, por lo cual, la reclamante no puede pretender reducir el análisis de la proporcionalidad sólo al número de usuarios afectados, quienes, en definitiva tampoco percibirán dichos montos.





En cuanto a la imposibilidad material de continuar el procedimiento administrativo por plazo excesivo, sostiene que la formulación de cargos es de 25 de febrero de 2022 y la resolución que le aplicó la sanción es de 29 de agosto de 2022, transcurriendo 6 meses y 4 días, lo no es excesivo ni injustificado, sino que se encuentra plenamente justificado por la particularidad de la infracción imputada, pues se trata de una conducta que es sancionada por primera vez por el Servicio, lo que claramente irroga un mayor tiempo de análisis y en la construcción de los actos administrativos en cuestión; y se trató de la revisión de 151 casos de reclamos de usuarios, donde la SEC tuvo que examinar cada uno de ellos.

En lo referido a la petición subsidiaria, esto es, la rebaja del monto de la multa, alega que resulta improcedente pues la sanción aplicada a la empresa reclamante fue calificada como “grave”, conforme al artículo 15 de la Ley N° 18.410, en los términos señalados en el inciso final de dicho artículo, permitiendo -el legislador, en el artículo 16 A- que se imponga una multa de hasta 5.000 UTA (60.000 UTM), cuestión que se determinará en atención a las circunstancias del artículo 16 de la Ley N° 18.410, a saber: “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”.

Así, descartada toda ilegalidad, no procede acceder a la petición de rebajar la multa impuesta, cuando ella se encuentra debidamente fundamentada y ponderada conforme a las circunstancias del artículo 16 de la Ley N° 18.410.

Se ordenó traer los autos en relación.

**Con lo relacionado y considerando:**

**Primero:** Que el objeto de este procedimiento de reclamación y de acuerdo a lo previsto en el artículo 19 de la ley 18.410, es efectuar un examen de legalidad de una resolución dictada por SEC por parte de los Tribunales de Justicia, con el objeto de determinar si aquella se ajustó a la ley, reglamentos o disposiciones que le corresponde aplicar.

En consecuencia, le corresponde al reclamante justificar que el órgano de la administración ha incurrido en errores como los denunciados y que se apartó del debido proceso e incurrió en ilegalidad en la imposición de la multas.

**Segundo:** Que la Ley N° 18.410 creó la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, con el objeto de fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias 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 indicada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las antes citadas operaciones no constituyan peligro para las personas o cosas.

Para tal fin, el artículo 3 de la Ley en comento, le otorga, entre otras, las facultades de:

*“17.- Resolver, oyendo a los afectados reclamos que se formulen por, entre o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas...()”*

*“23.- Sancionar el incumplimiento de las normas técnicas y reglamentarias vigentes o que se establezcan en virtud de la legislación eléctrica, de gas y de combustibles líquidos relativas a las instalaciones correspondientes, con desconexión de éstas, multas o ambas medidas (...)*

*34.- 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.”*

Por su parte el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos en su artículo 135 indica que *“Los concesionarios de servicio público de distribución deberán resolver los reclamos de sus usuarios, relativos a facturación, dentro de 30 días contados desde su recepción”*. Las quejas de los usuarios serán informadas a la Superintendencia en la forma y plazos que se indican.

Como puede apreciarse, la SEC funda su decisión, en la circunstancia de haberse comprobado las irregularidades por las que impuso la sanción de 1510 UTM, todo ello de acuerdo a la ley y reglamentos respectivos.

Así, en la situación planteada la resolución impugnada encuentra sustento en los antecedentes consignados en las resoluciones reclamadas Resolución Exenta N° 13562 de 29 de agosto de 2022 y la Resolución Exenta N° 13562 de 28 de noviembre del mismo año, por la cual se rechazó el reclamo de la primera.

**Tercero:** Que, siendo el presente recurso de reclamación uno de ilegalidad, esto es, en que se solicita al órgano jurisdiccional que controle que el ente administrativo se haya ajustado en su obrar a la normativa legal y reglamentaria que regula la materia específica de que se trata, es dable señalar que es un hecho no discutido por la reclamante, que la sanción lo fue por no proporcionar a la autoridad 151 casos de reclamo entre julio y noviembre de 2021 no entregando la empresa el expediente de reclamo, lo que para el ente fiscalizador configura una infracción a la normativa vigente, por lo que se le formularon cargos.

**Cuarto:** Que, en ejercicio de las potestades antes indicadas, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles dictó, entre otras instrucciones





en relación a los reclamos, el Oficio Circular SEC N° 436 de 14 de enero del año 2015 mediante la cual establece, en lo pertinente, que *“Los concesionarios de servicio público de distribución deberán resolver los reclamos de sus usuarios, relativos a facturación, dentro del plazo de 30 días contados desde su recepción.”*. Expediente: Todos los antecedentes, cabe decir: Boletas o facturas, análisis de facturación, análisis de tomas de medidas, gráficos, fotografías, informes de visitas técnicas en terreno, informes de reparaciones, informes de servicios técnicos, audios o videos, informes de seguimientos o cualquier otro documento que se emita o reciba en el proceso de atención y que la empresa haya utilizado para el análisis del caso en cuestión.”

A su vez, define solicitud de expediente: *“Es la acción de la Superintendencia en la plataforma electrónica mediante la cual, se solicita a la empresa el expediente completo sobre un reclamo que fue resuelto previamente por ella, para que remita todos los antecedentes que fueron necesarios para la resolución de este y que serán revisados por parte de esta Superintendencia.*

**Quinto:** Que como justificación la empresa, sin desconocer los hechos, aduce que la información solicitada para resolver los reclamos se encontraba disponible para la SEC mediante el proceso expediente en línea, lo que permite la revisión de los antecedentes para su revisión, alegando además que la multa es desproporcionada por tratarse solo de 151 casos, y que la información estaba en el expediente digital al que la autoridad tenía acceso.

Lo cierto es que la normativa indica que si el usuario no está conforme con la respuesta de la empresa la Superintendencia al recibir el reclamo ejecuta una solicitud de información a la distribuidora mediante una plataforma SEC llamada PESEC.

**Sexto:** Que de lo que se lleva expuesto, se desprende que el hecho material imputado está comprobado, y que el reclamante lo ha reconocido, como surge del análisis del mismo reclamo, limitándose, en su defensa, a entregar explicaciones o argumentaciones sobre lo sucedido, lo que esta Corte estima insuficiente en términos que permitan acoger su reclamación y dejar sin efecto la resolución sancionatoria.

En este punto es necesario dejar establecido que la Superintendencia implementó un sistema electrónico de gestión de reclamo tanto para tramitación interna como entre el organismo fiscalizador y la empresa, cuya normativa dispone la obligación de aportar la información requerida para los reclamos y, si la empresa no cuenta entre sus registros con el expediente y no remite vía PESEC, necesariamente la SEC carece de la información de reclamo de los usuarios y por ende no puede resolver el reclamo dentro de plazo.





**Séptimo:** Que debe tenerse en consideración los altos estándares de calidad por la naturaleza del servicio que se presta impone una carga de fundamentación superior a la esgrimida que no aparecen acreditadas, de manera que la decisión de la reclamada tiene fundamento en los antecedentes hechos valer, los que son suficientes para sostener que la falta de entrega de los expedientes de reclamo son de exclusiva responsabilidad de la empresa.

**Octavo:** Que, asimismo, tratándose la prestación de servicios eléctricos de un mercado que cuenta con regulación especial, para los efectos de determinar si existe culpa por parte del proveedor en los aspectos técnicos de la prestación del servicio, se estará a los estándares exigidos por las leyes y reglamentos pertinentes, entre los que se encuentra el deber de profesionalidad, que impone al prestador un elevado deber de cuidado, cuya infracción o cumplimiento debe determinarse a partir de las normas especiales que rigen tal actividad.

**Noveno:** Que en cuanto a la proporcionalidad de la multa que la empresa reclama, el mérito de los antecedentes permite colegir que reúne tal carácter, considerando la gravedad de la infracción constatada, toda vez que la información no fue entregada por ella, a través de una plataforma creada para que pueda ser analizada por la entidad fiscalizadora, cuestión que tal como se ha sostenido no fue negado por la empresa eléctrica.

Así, la multa impuesta se aplicó dentro del rango que dispone el artículo 16 y 16 A de la Ley N° 18410, que va entre 5.000 UTA esto es 60.000 UTM, para las graves y en la especie, la autoridad consideró la infracción como grave cuando no se acatan las órdenes e instrucciones de la Autoridad y no se entrega la información completa y requerida, aplicando una multa de 1510 UTM lo que representa un 2,5% del máximo, lo que se estima acorde a la infracción.

**Décimo:** Que, en consecuencia, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha actuado en uso de sus facultades legales y dentro del ámbito de su competencia, al dictar la Resolución Exenta por lo que la reclamación no podrá prosperar.

Por estas consideraciones, citas legales, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 19 y siguientes de la ley N° 18.410, **se rechaza**, sin costas, la reclamación interpuesta en la presentación de folio 1 por Juan Pablo Solorza Kojakovic en representación de la Compañía General de Electricidad en contra de la Resolución Exenta N°13562 de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, de 29 de agosto de 2022 y en contra de la Resolución Exenta N°35525 de dicha Superintendencia, de 28 de noviembre de 2022, dictada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

**Regístrese y archívese.**





Redacción de la ministra suplente Isabel Margarita Zúñiga Alvayay.

**Rol Corte N° 673-2022.- Reclamación.**

No obstante, haber concurrido a la vista de la causa y al acuerdo, no firma la ministra señora Mireya López, por ausencia.





Pronunciado por la Quinta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministra Suplente Isabel Margarita Zuñiga A. y Abogada Integrante Magaly Carolina Correa F. Santiago, dieciséis de junio de dos mil veintitrés.

En Santiago, a dieciséis de junio de dos mil veintitrés, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

