

C.A. de Santiago

Santiago, once de octubre de dos mil veintitrés.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que comparece doña **Marcela López Gajardo**, chilena, y conformidad a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley N° 18.410, que crea la **Superintendencia de Electricidad y Combustibles**, deduce recurso de reclamación en contra del **ORD N° 165662, de fecha 30 de marzo de 2023**, emanado de la Superintendencia de Electricidad y Combustible, por el que se pone término a la instancia administrativa sobre sus reclamos en contra de empresa Abastible, por lo que pide a esta Corte que acogiendo el presente recurso, se ordene a la reclamada cumpla con verificar de buena manera la calidad de los servicios que se presten a los usuarios de las empresas que debe supervigilar, concediendo, en definitiva que se debe aceptar un convenio de pago y de manera urgente reponer el servicio de gas, con costas.

En cuanto a los antecedentes, señala que hacia fines del año 2021, encontrándose en situación de pandemia, la empresa distribuidora de gas Abastible ofreció, al parecer a instancias de las autoridades de gobierno y mientras se mantuviera la emergencia sanitaria, un convenio de pago para afrontar la difícil situación económica del país, por lo que envió todos los antecedentes que le requirieron para acceder a dicho convenio y realizar el abono pertinente, momento en el que se le indicó que no podía efectuar ningún tipo de pago hasta que se lo señalaran, por lo tanto con el paso de los días y sin obtener respuesta de la empresa, logró contactarse vía telefónica, comunicación en la que se le habría reiterado la instrucción en cuanto al pago.

Agrega que pasaron los meses y no era posible contactarse con la empresa Abastible, y que, a pesar de señalarle que no estaba recibiendo boletas por los servicios, se le respondió nuevamente que debía esperar tal documento y no pagar en el intertanto.

Finalmente le llegó una primera boleta por \$74.000, la que al intentar pagar, aparece en caja un monto diverso, situación que se repitió en distintos centros de pago, figurando un monto superior a \$ 600.000, lo mismo al intentar pagar a través de internet, incluso arrojándole el mensaje de que el cliente no existe o no que tenía deuda.



Así, refiere que tras intentar por todos los medios posibles arreglar la situación descrita con la empresa Abastible, ello no fue posible, por lo que se dirigió a la Superintendencia de Electricidad y Combustible, servicio que al respecto sólo se refirió a las lecturas, señalándole que podía presentar recurso ante esta Corte. Mientras tanto, seguía tratando de contactarse con la empresa para que vieran su caso, lo que jamás ocurrió.

Que toda esta situación le generó una angustia enorme, sumado al escenario económico y familiar, sin lograr respuesta, hasta que recibió vía correo electrónico comunicación de una empresa externa de cobranzas, por no pago de deuda pendiente. Luego fue contactada por el jefe de cobranza de la empresa externa, señor Isaías Guerrero, quien le confirmó que Abastible nunca había habilitado los canales de pago, misma persona que entendiendo su situación, se reunió con jefaturas de la distribuidora Abastible, quienes le indicaron que debía efectuar un convenio de pago con el 30% del monto de la deuda, sin embargo, al no contar con esta suma de dinero, no pudo efectuar el pago dentro del plazo de tres días que le habían otorgado.

Así, Abastible recién en diciembre de 2022, sin aviso previo y sin dar solución al error y negligencia que ellos cometieron, en cuanto a habilitar canales de pago, procedieron al cobro de altos montos de intereses, sumado a los malos ratos y pérdidas de tiempo, derivado de los hechos. Luego de ello, cortaron el suministro en su domicilio, y desde ese día no recibió más boletas. Frente al corte del suministro, vuelve a contactar a la empresa externa de cobranza de Abastible, indicándosele que sólo sería reestablecido el servicio previo abono del 30% de la suma adeudada, por lo que siendo ayudada con tal dinero por la Municipalidad, nuevamente se contacta con el ejecutivo en línea para efectuar el convenio, pero, para su sorpresa, su cuenta se encontraba bloqueada, figurando que tenía un convenio en curso, el que afirma jamás se llevó a cabo.

En tal escenario, envió carta al Gerente General de Abastible, exponiéndole la situación y la necesidad de contar con atención presencial, la que se estaba suspendida por la emergencia sanitaria, sin embargo, ni siquiera se le contestó su carta certificada.

Afirma que cuenta con más del 30 % del monto que se le ha pedido para reestablecer el suministro de gas, pero se le sigue negando la posibilidad de realizar el aludido convenio de pago, obligándola a pagar el



total, el que actualmente llega \$ 875.000, lo que le resulta imposible, manteniéndose sin suministro de gas en su departamento, con todos los inconvenientes que ello le ha significado.

Considera que todo lo señalado implica una discriminación por parte de la empresa, además de un abuso, generándole daño psicológico y humillación al burlarse de su condición, exponiéndola a un accidente, junto a sus hijos con los que vive.

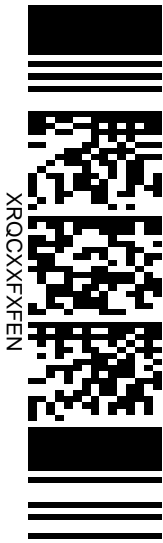
Pide que la empresa restablezca el servicio, elimine los altos intereses que ha generado su mal actuar y se haga cargo de todos los daños que le han generado a su parte. Asimismo, solicita se proceda a un nuevo convenio de pago.

Concluye señalando que, en virtud del artículo 19 de la Ley N° 18.410, informó de esta situación a la Superintendencia de Electricidad y Combustible, sin obtener respuesta favorable de su parte.

SEGUNDO: Que, evacuando informe el Jefe de la División Jurídica de la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), solicita el rechazo del presente recurso, indicando que de acuerdo al artículo 3 N° 17 de la Ley N° 18.410, cuenta con atribuciones para resolver controversias entre usuarios de gas de red y las concesionarias de distribución de gas de red en materias expresamente tratadas por la regulación sectorial, pudiendo los afectados someter a control jurisdiccional los actos terminales emitidos por esta Institución dentro de 10 días siguiente, ante la ltma. Corte de Apelaciones de Santiago, según dispone el artículo 19 de la misma Ley.

Expone que, de acuerdo al artículo 41 de la Ley N°19.880, los procedimientos de la administración concluyen con actos terminales que producen efectos externos, susceptibles de producir agravio a sus destinatarios, siendo los únicos impugnables, a diferencia de los actos trámites que no son recurribles cuando no producen indefensión o no ponen término al procedimiento, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 15 de la misma Ley. Luego, cuando se impugna de reposición sin jerárquico en subsidio, la reposición agotará la instancia administrativa, según ordena el artículo 59 del mismo cuerpo normativo.

La Resolución Exenta N°14257 de fecha 13 de octubre de 2022, emanada de este organismo, puso término a la instancia administrativa donde se ventilaba la procedencia de los cobros de Abastible S.A. a la



reclamante y, una vez revisados los antecedentes, resolvió la controversia el 24 de junio de 2022, mediante Oficio Ordinario N°122997.

Así las cosas, mediante la presente Reclamación de Ilegalidad se está atacando un acto trámite inimpugnable que se limitó a informar que la instancia administrativa se encontraba agotada, no siendo admisible, por su naturaleza, impugnarlo y/o utilizarse como medio para someter a control los actos individualizados en el párrafo anterior, donde se ventiló el fondo del asunto reclamado por la señora López.

Como alegación subsidiaria, y en cuanto al fondo del asunto, indica que la usuaria presentó reclamo por los cobros acumulados por los consumos que corrían desde febrero hasta mayo de 2022, equivalentes a \$130.400, incluidas las cuotas por convenio celebrado en febrero de 2022, luego, y previo traslado a Abastible S.A., donde se informa que el usuario presentó su último pago el día 25 de febrero de 2023, la Superintendencia estimó que fue correctamente aplicado el cobro, mediante Oficio N°122997, de fecha 24 de junio de 2022,

Posteriormente, mediante recurso entablado por la usuaria, esta Institución revisó el oficio antes mencionado procediendo a confirmar el acto terminal atendida la inexistencia de antecedentes para variar la decisión tomada, según Resolución Exenta N°14257, de fecha 13 de octubre de 2022.

Finalmente, con fecha 11 de febrero del año en curso, la usuaria presentó reclamo en contra de la concesionaria de gas de red, siendo contestado mediante Oficio Ordinario N°165662, de fecha 30 de marzo de 2023, informando que la instancia administrativa se encontraba agotada.

Añade que el artículo 36 del DFL N°323/1931 del Ministerio del Interior, establece que las distribuidoras deben facturar mensualmente de acuerdo con lo registrado en los aparatos de medida y que pueden interrumpir el suministro por deudas impagas.

En el contexto de la pandemia, se emitió la Ley N°21.249 que ordena a las empresas concesionarias del servicio de gas de red celebrar convenios por deudas derivadas de consumos acaecidos con anterioridad al 01 de enero de 2022.

Que, en cuanto a lo planteado por la reclamante, indica que la Superintendencia no puede ordenar la celebración de convenios por deudas impagas, ni instruir el restablecimiento del suministro de gas de red, de manera que el reclamo de ilegalidad resulta improcedente, por no ser estos



hechos, susceptibles de someterse a un procedimiento contencioso administrativo.

Finalmente, informa que la usuaria tiene un convenio de pago por deudas acaecidas durante la pandemia y que los cobros efectuados obedecieron a consumos verificados durante el año 2023, sobre los cuales esta Institución no puede ordenar la celebración de convenios y, por otra parte, que los cobros reclamados, obedecen a deudas derivadas de consumos acumulados registrados en la propiedad, lo que justificaría la interrupción del suministro de gas.

En consecuencia, queda de manifiesto que la Superintendencia en su actuar se ha encuadrado al ordenamiento jurídico en vigor, particularmente las relativas a las garantías de legalidad y no arbitrariedad, de modo que no puede pretenderse, como señala la reclamante, que la actuación de su parte como organismo fiscalizador, consistente en la dictación del Oficio Ordinario N°165662, de fecha 30 de marzo de 2023, haya sido ilegal, por lo que pide el rechazo del recurso.

TERCERO: Que, en virtud de lo expuesto, lo sometido a consideración de esta Corte, es un Reclamo de ilegalidad, en contra de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y la resolución Ord. N° 165662, de fecha 30 de marzo de 2023, emanado de aquella.

La aludida resolución, resolvió el reclamo presentado por la reclamante en contra de Abastible, indicando que fue correctamente aplicado el cobro y confirmó las decisiones previas, atendida la inexistencia de nuevos antecedentes para variar la decisión tomada.

CUARTO: Que, en este contexto, procede revisar la normativa aplicable, a fin de advertir si el acto reclamado adolece de legalidad.

Al respecto, el artículo 2° de la ley 18.410, dispone que *“El objeto de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles será fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas 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”*.



Seguidamente, el artículo 3°, se refiere al ámbito de competencia de este organismo, prescribiendo que: *“Corresponderá a la Superintendencia de Electricidad y Combustible (...):*

16. Comprobar, en caso, de reclamo, la exactitud de los instrumentos destinados a la medición de electricidad, de gas y de combustibles líquidos suministrados a los consumidores, por intermedio de las entidades y laboratorios señalados en el número 14 de este artículo.

Las pruebas de los instrumentos de medida serán de cargo de la empresa concesionaria si se comprobare que los instrumentos son inexactos y no se ajustan a la norma respectiva y, por el contrario, serán de cargo del reclamante, si se comprobare que operan dentro de las tolerancias permitidas.

17.- 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.

Los 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 (...).”

QUINTO: Que, de acuerdo a lo consignado, la competencia de la entidad reclamada se encuentra acotada expresamente en la norma antes singularizada, y dentro de ella no se contemplan facultades relativas a intervenir en cuestiones de convenios de pago de los usuarios, sino sólo en aquellas materias que se refieran a la calidad del servicio, el cumplimiento de estándares normativos en la generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de los combustibles, y la eventual peligrosidad de estos.

Que, así las cosas, esta Corte no advierte ninguna ilegalidad por parte de la reclamada, de manera que el presente arbitrio, deberá ser desestimado.



En virtud de lo anterior y las disposiciones legales citadas, en especial, lo prescrito en el artículo 3° de ley 18.410, **SE RECHAZA**, sin costas, el reclamo interpuesto por doña Marcela López Gajardo, en contra del ORD N° 165662, de fecha 30 de marzo de 2023, emanado de la Superintendencia de Electricidad y Combustible, por el que se pone término a la instancia administrativa sobre sus reclamos en contra de empresa Abastible.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Redactó la abogada integrante M. Fernanda Vásquez Palma

N°Contencioso Administrativo-250-2023.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alejandro Aguilar Brevis e integrada por el Ministro (S) señor Sergio Córdova Alarcón y por la Abogada Integrante señora María Fernanda Vásquez Palma. No firma el Ministro señor Aguilar por encontrarse ausente.



Pronunciado por la Séptima Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministro Suplente Sergio Guillermo Cordova A. y Abogada Integrante Maria Fernanda Vasquez P. Santiago, once de octubre de dos mil veintitrés.

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

