

FOJA: 99 .- .-

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : Juzgado de Letras y Gar.de Cabrero
CAUSA ROL : C-220-2017
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR/SOCIEDAD DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
CHARRÚA LTDA

Cabrero, veintinueve de Abril de dos mil veinte.

VISTO:

A folio 1 comparece **JUAN PABLO PINTO GELDREZ**, Ingeniero Comercial, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor de la región de Biobío (en adelante el "SERNAC"), ambos domiciliados para estos efectos en calle Colo Colo Nº 166, comuna y ciudad de Concepción, en representación legal del Servicio Nacional del Consumidor viene en deducir demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, a través del procedimiento especial establecido en el Título IV de la LPC, en contra de Sociedad Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Charrúa Ltda. (en adelante "COELCHA"), RUT 80.238.0-3, empresa del giro eléctrico, representada legalmente por Francisco Victoriano Veloso, cédula de identidad Nº 6.523.252-9, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en Osvaldo Cruz Muñoz Nº 160, Monte Águila, comuna de Cabrero, Región de Bío Bío, o bien, representada de conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C, en relación al artículo 50 D, ambos de la LPC, esto es, presumiéndose que representa al proveedor, y que en tal carácter lo obliga, la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o en representación del proveedor.

Señala que COELCHA es demandada por los hechos públicos y notorios relativos a las suspensiones del suministro del servicio eléctrico y las



consecuencias, generadas a propósito de las mismas, ocurrida desde el día viernes 16 de junio a las localidades a la cuales la demandada abastece de este servicio, causando dicho evento vulneración en los derechos de los consumidores con el consecuente menoscabo y perjuicio.

Indica que dicho acontecimiento, habilita la defensa de este legitimado activo en favor del interés colectivo de los consumidores, expresamente consagrado en el artículo 50 inciso quinto de la LPC toda vez que, con ocasión de la suspensión intempestiva del servicio eléctrico en las oportunidades recientemente citadas, se privó del mismo a los consumidores de las distintas comunas de la Regiones de Biobío y Ñuble, no se les atendió durante la suspensión de acuerdo al nivel de profesionalidad exigible para un proveedor como la demandada como así también, la demora en la reposición del suministro de energía eléctrica y los efectos causados con ocasión de la misma.

Fundamenta que siendo el SERNAC quien tiene la representación del colectivo de consumidores afectados por el actuar del proveedor demandado, la presente acción se interpone con la finalidad de que se declare admisible la demanda colectiva, cuestión meramente formal derivada del cumplimiento de los requisitos contenidos en el artículo 52 letras a) y b) de la LPC; declare la responsabilidad infraccional del proveedor demandado por cada uno de los incumplimientos citados y que desarrollará posteriormente, condenándolo al pago máximo de las multas estipuladas en la LPC por cada una de ellas, y por cada uno de los consumidores afectados; determine los grupos o subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada; declare la procedencia y montos de las indemnizaciones o reparaciones a favor del grupo o cada uno de los subgrupos que correspondan; y, ordene que las respectivas restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C, toda vez que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.

I. ORDENAMIENTO JURÍDICO EN MATERIA DE PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES.



A. DE LAS ACCIONES COLECTIVAS.

La LPC, fue modificada en el año 2004 mediante la Ley № 19.955, por la cual se incorporaron diversas mejoras a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundamentalmente enfocadas a entregar herramientas legales más eficientes para la defensa de los mismos. Una de estas manifestaciones, fue la consagración del Procedimiento Especial para la Defensa de los Intereses Colectivos o Difusos de los Consumidores, que permite la tramitación y resolución unitaria (en un sólo juicio y ante un mismo Tribunal), de conductas que afectan de manera análoga a un grupo determinado o determinable de consumidores. Lo anterior, facilita que todos los afectados se vean favorecidos con los eventuales resultados de una sentencia definitiva, lo que extiende el ámbito de efectividad de las normas de protección a los consumidores, y materializa el derecho a acceder a la justicia (contemplado en el numeral 3 del artículo 19 de la Constitución Política de la República).

El sentido de que existan las acciones colectivas, se explica como indica una autora, porque la tutela individual de los derechos y las estructuras procesales clásicas, son insuficientes para cumplir el mandato constitucional y legal de promover la libertad y la igualdad en forma real y efectiva para el individuo y el grupo al cual se integra.

Son varias las razones por las cuales no resulta efectiva una tutela de los derechos de los consumidores si no es en forma colectiva. Entre otras, es la asimetría de información que existe entre los proveedores y los consumidores, que éstos en muchas ocasiones ni siquiera han podido percatarse del abuso del que han sido víctimas. Por otro lado, los altos costos que le significaría a cada consumidor recurrir en forma individual a la justicia, generan un importante desincentivo para compeler judicialmente al proveedor a respetar sus derechos consagrados en la LPC. De esta forma, en los hechos, el derecho a defensa que les asiste a los consumidores -constitucionalmente garantizado- no podría ser efectivamente ejercido.

Como contrapartida, y en la eventualidad que una gran cantidad de consumidores recurriesen a los Tribunales, por los mismos hechos y contra el mismo proveedor, el Poder Judicial se vería inmensamente sobrecargado de trabajo, contraviniendo de esta manera, el principio de economía procesal.



Dados los tópicos anteriormente tratados, no es solamente razonable sino necesaria, la existencia y desarrollo acciones de carácter colectivo y/o difuso.

B. DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES.

La normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se funda y justifica por la posición de desigualdad que existe en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, en cuanto al acceso a información, su poder de negociación y la posibilidad de representación de sus intereses, entre otros. Estas asimetrías en la relación de consumo, motivan que el legislador disponga de normas de orden público económico, con el objeto de restablecer el equilibrio entre las partes. Por ello, los derechos que la LPC establece para los consumidores no son disponibles por las partes, mediante lo cual se asegura a los consumidores que la relación se construya sobre una base de equidad e igualdad. Así, el artículo 4 de la LPC establece que los Derechos de los Consumidores son irrenunciables.

En el marco de las reglas de la LPC, los proveedores tienen, entre otras obligaciones, la de informar veraz y oportunamente sobre las condiciones y el precio de un producto o servicio; cumplir con lo ofrecido, publicitado y convenido; no realizar cobros improcedentes; y ofrecer y mantener contratos de adhesión sin cláusulas abusivas, entre otras. Además, en caso de causar daño y/o menoscabo a los consumidores, deben indemnizarlos adecuada y oportunamente.

En línea con lo anterior, y según estableció la Excelentísima Corte Suprema en el caso en que condenó a la administradora de tarjetas del grupo Cencosud por contener cláusulas abusivas en sus contratos (Ingreso Corte Suprema N° 12.355-2011, 24 de abril de 2013), la LPC y sus posteriores modificaciones, suponen una moderación de ciertos principios del Código Civil y del Código de Comercio, respecto de los actos y convenciones sujetos a la ley (Considerando lo). Lo anterior, en relación a la libertad contractual -en su dimensión tanto de la libertad para contratar, como para determinar el contenido del contrato-, como de los bienes jurídicos protegidos, los que superan la mera protección de la libertad e igualdad de los contratos (Considerando lo). Además, para resolver las controversias que se suscitan a propósito de problemas de consumo



regulados en la LPC, debe atenderse a la peculiaridad de sus principios (Considerando 2°).

En materia de consumo, y tal como lo dispuso el fallo recientemente citado, el principio de autonomía de la voluntad y la interpretación literal de los contratos, tiene sus límites en las normas de la LPC y que establecen un marco de resguardo para los intereses y derechos de los consumidores. Este criterio, también ha sido recogido en los casos seguidos en contra de La Polar, Cencosud y Banco Estado .

C. DEL PRINCIPIO "PRO CONSUMIDOR".

Como ha establecido el Excelentísimo Tribunal Constitucional (Rol Nº 980-2007, Considerando Noveno), el Derecho del Consumidor tiene una "clara impronta social" y es un derecho protector, cuya "(...) normativa se funda en la constatación de las desigualdades o asimetrías presentes en la relación de consumo entre una y otra parte, principalmente traducidas en su diferente nivel de información sobre los bienes o servicios a contratar, en su dispar capacidad negociai y en las distintas dificultades que enfrentan al momento de hacer efectivos sus respectivos derechos por lo que "(...) el legislador, en este ámbito de regulación, se ha orientado por un predicamento tuitivo de los intereses de la parte más débil o desfavorecida de la relación jurídica, vale decir, el consumidor, lo que imprime a esta normativa un marcado sello tutelar o protector.

Es del caso señalar, que el citado fallo no vino sino a confirmar el carácter de protector que tienen las normas de la LPC, respecto de las diversas relaciones de consumo que se producen en los distintos mercados en favor del consumidor, extendiéndolo incluso a aquel proveedor que actúe en calidad de intermediario. Lo anterior, implica un principio general de interpretación en favor del consumidor, conocido como "pro consumidor". Este mismo principio, lo han recogido diversos autores, como Francisca Barrientos C., María José Reyes L., Isabel Tapia F. y Santiago Cavanillas M.

A mayor abundamiento, el principio implícito en la LPC tendiente a proteger a la parte más débil, se encuentra recogido también en la Historia Fidedigna de la LPC, en donde se establece:



"Las cláusulas de los contratos serán interpretadas del modo más favorable al consumidor. Cualquiera otras cláusulas o estipulaciones que impongan condiciones injustas de contratación o exageradamente gravosas para el consumidor, o que le causen indefensión o que sean contrarias al orden público y la buena fe, no producirán efecto alguno en los contratos que las contengan."(Primer Informe Comisión de Economía, Senado, p. 313).

II. - ANTECEDENTES DE HECHO.

Señala que como fue citado preliminarmente, ha sido público y notorio el alcance de la suspensión del servicio eléctrico suministrado por el empresa COELCHA y, las consecuencias generadas en perjuicio de los consumidores, a propósito de las mismas ello, en relación al evento ocurrido desde el día viernes 16 de junio 2017 y al menos hasta el día 19 del mismo mes respecto de determinadas comunas de las Regiones de Bío Bío y Nuble a las cuales la demandada abastece.

Expone que a modo ilustrativo y como manifestación de lo precedentemente expuesto, algunas notas de prensa que informaron sobre los mismos:

“2.000 clientes en el Biobío siguen sin energía en la víspera de nuevo sistema frontal. Han pasado cuatro días de las lluvias que afectaron a la zona y 2.000 clientes siguen sin energía eléctrica en la región del Biobío, de acuerdo a información entregada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

(...)Patricio Velásquez, director regional de la SEC, insiste en lo que ha dicho el gobierno, que nada justifica que miles de familias hayan quedado sin suministro, menos que las empresas demoren tanto en reponerlo. En el caso de Ñuble, precisó que Copelec, Coelcha y Luz Parral trabajan en ello.

En la provincia de Ñuble, debido a la ausencia de luz, 17 escuelas de Pinto, Coihueco, Yungay, El Carmen, Niquén y Chillán, seguían hoy con sus clases suspendidas, pero de acuerdo a lo anunciado por las distribuidoras a las autoridades, el servicio debe quedar repuesto durante esta jornada.

Una situación que no sólo preocupa, sino que indigna a quienes han soportado largos cuatro días sin este suministro básico, del que muchas veces depende también que cuenten con agua (...)



Fundamenta adicionalmente, que respecto de dicho, el Servicio Público ha recibido formalmente reclamos y antecedentes desde la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (en adelante "SEC"), los que se acompaña en el tercer otrosí de esta presentación y que serán reiterados en la oportunidad procesal correspondiente.

Expresa que la continuidad en la prestación del servicio es parte sustancial de las obligaciones contraídas por parte la empresa privada que por este acto se demanda, y además dicho servicio, permite el desarrollo normal de la vida cotidiana de los consumidores los que por su parte y, a cambio de la prestación del mismo, se obligan a pagar el respectivo precio o tarifa el que, de no materializarse, acarrea sanciones para aquellos, como lo es ni más ni menos, la suspensión del servicio que, no podemos dejar de dimensionar, tiene el carácter de servicio básico y elemental.

Agrega que de hecho, la continuidad y la no interrupción del servicio deben ser entendidos como esenciales, en la relación que se crea entre la empresa privada que provee el servicio básico de electricidad y los consumidores, ya que la electricidad como se dijo, es un insumo básico para el desarrollo normal de la vida cotidiana de una persona y de su grupo familiar, al sustentar en aquella, una serie de actividades fundamentales para la vida diaria, como lo son, por ejemplo: la refrigeración y conservación de alimentos y medicamentos; la utilidad y vida de enceres domésticos y electrónicos y, además porque no decirlo, la prestación de otros servicios que igualmente se le cobran a los consumidores por terceros pero que, a propósito de la no prestación del servicio eléctrico, no pueden utilizar o disfrutar de ello más sí, obligados al pago. A modo de ejemplo: los servicios de televisión por cable, internet y telefónico.

Señala que con ocasión del evento expuesto precedentemente, la situación vivida por los consumidores afectados, se vio agravada por cuanto la demandada, no sólo no informó adecuadamente a los consumidores respecto de los cortes, sino que durante éstos, tampoco informó de forma veraz y oportuna a aquellos respecto de las dimensiones de los mismos, esto es, su duración y hora de reposición dejando a los consumidores en una situación de incerteza absoluta y además, en la obligación de tener que buscar medios alternativos para proveerse de lo necesario para poder de algún modo



reestablecer y continuar con el curso normal de la vida y el de los demás integrantes de cada una de sus familias. Agrega, en este mismo sentido, que la demandada no dispuso de los mecanismos de comunicación adecuados, pertinentes, inclusive tampoco dispuso aquellos mecanismos que el legislador le exige tener para así, poder entregar información de forma veraz, oportuna y atinente al contexto que la falta en la provisión del servicio de abastecimiento eléctrico genera y que afectó a los consumidores. Indica que a mayor abundamiento, la demandada dejó transcurrir largos periodos de tiempo, sin dar cuenta a los consumidores del estado en que se encontraba el corte de suministro, impidiéndole a éstos, poder accionar para efectos de mitigación de los daños que los hechos como el acontecido, genera.

Manifiesta que como se ha podido observar, la forma en que la demandada se ha desarrollado en el hecho acontecido ya citado, da cuenta de un incumplimiento patente a su deber de profesionalidad, mostrando una falta abierta y evidente a dicho principio, propio en el desarrollo de su giro y que como único proveedor de servicio a las comunas que abastece debe estar en condiciones de cumplir.

Señala que dicho escenario, no sólo desmejora a los consumidores afectados por los cortes, sino que los expuso a una situación altamente dañosa, ya que las medidas que debieron adoptar para la reposición, revisten de tal carácter técnico que, para ser llevadas a cabo, sólo requería la intervención de la demandada, dejando al consumidor sometido a la arbitraria gestión de ésta. Agrega que, en este tipo de prestación de servicios de bienes de primera necesidad, la asimetría en la relación de consumo es tan aguda que, incluso, se debe entender como de dependencia, ya que el consumidor no puede abastecerse del servicio de electricidad por otro proveedor, ni prescindir de dicho bien.

Así las cosas indica que el estándar de cumplimiento del deber de profesionalidad que recae en proveedores como la demandada que, suministra servicios básicos, exige un nivel de diligencia que se corresponde al hecho de que es la única que provee el servicio dentro de un radio geográfico determinado, ya que no existe otra fuente, desde donde obtener la prestación del servicio.



Expone que en las situaciones relatadas relacionadas con el actuar de la demandada, ésta no ha estado a la altura de las circunstancias ya que, como se ha mencionado, no sólo no fue capaz de mantener a los consumidores informados respecto a su situación en relación al corte del suministro del servicio eléctrico, sino que asimismo, no ha logrado encontrar los estándares mínimos en la provisión de los mismos, lo que se ha visto claramente expuesto en la presentación de cargos y posterior multa con la cual la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) sancionó a la empresa.

En este sentido, no se puede entender sino, que la demandada, empresa privada que provee un servicio básico, ha incumplido el deber de profesionalidad, dejando a los consumidores en una situación de indefensión crítica mostrada públicamente a través de medios masivos de comunicación. A mayor abundamiento, la propia Superintendencia de Electricidad y Combustibles, se ha referido al tema, señalando:

"En relación a las declaraciones emitidas por representantes de las empresas, quienes atribuyeron los cortes y la demora en reposición, a fuertes vientos y precipitaciones, el Superintendente reiteró que "ni el viento ni la lluvia son causales de fuerza mayor, que puedan eximir de responsabilidades a las empresas".

Agrega que la situación antes expuesta, y como probará en las instancias procesales correspondientes, no sólo ha generado un importante detrimento en los derechos de los consumidores. La imposibilidad de acceder a la energía eléctrica por un extenso periodo de tiempo ha dificultado el normal desarrollo de la vida diaria de aquellos, generando daños y perjuicios no sólo por no disponer del servicio sino también, por los efectos y consecuencias generados por la suspensión y luego, por la demora en la reposición y las consecuencias negativas causadas nuevamente a los consumidores, particularmente en sus bienes ello, con ocasión de la reposición misma. Como así también, se debe considerar que existen otros servicios contratados por el consumidor, que a propósito de la no prestación del servicio eléctrico, se vieron privados de poder utilizar o disfrutar, sin embargo si se encuentran obligados al pago íntegro para con terceros. A modo de ejemplo: los servicios de televisión por cable, internet y telefónico.



En mérito de lo expuesto, expone que corresponde que la demandada sea condenada no sólo en el aspecto infraccional sino también, respecto de todos los consumidores, sin exclusión alguna, a las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones que en derecho correspondan, ordenándose que éstas sean materializadas, sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados por cuanto, según le autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C, señala que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos y por ello se pueda así ordenar.

III. ANTECEDENTES DE DERECHO.

1. Principales normas aplicables.

Los hechos detallados constituyen infracciones e incumplimientos a los artículos que a continuación se detallan y que más adelante, se desarrollarán con profundidad:

- Art. 3 de la Ley Nº 19.496: "Son derechos y deberes básicos del consumidor:
 - b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor".
- Art. 12 de la Ley 19.496: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".
- Art. 23 inc. Γ de la Ley 19.496: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia; procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

Artículo 25 de la ley Nº 19.496: "El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere



pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.

Cuando el servicio de qué trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda."

2. - Hipótesis infraccionales.

a) Vulneración al derecho básico e irrenunciable de información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos. (Artículo 3 inciso primero, letra b) de la LPC)

Como es de conocimiento de SS., uno de los fenómenos que motivó el nacimiento de una legislación protectora de defensa de derechos para los consumidores, es el de las asimetrías en la información que existían y existen entre el proveedor prestador de un bien o servicio y el consumidor. En este contexto y, con la finalidad de evitar que el proveedor abuse de la posición privilegiada que le da, el acceso a la información acabada, estratégica y técnica referida a los productos y servicios que se ofrecen al consumidor, es que el legislador estableció, como derecho básico e irrenunciable para el consumidor, el relativo a la información veraz y oportuna, tal cual los recoge los artículos 3 inciso primero letra b) y 4 respectivamente, ambos de la LPC.

Por lo anterior, este aspecto se encuentra especialmente regulado por las normas antes citadas, las cuales buscan asegurar al consumidor el acceso a información detallada y específica referida a la continuidad del servicio que el proveedor demandado presta a los consumidores como también así, en la eventualidad de generarse una suspensión, tomar conocimiento respecto de su alcance, duración y hora de reposición.

Así las cosas, la LPC dispone que el derecho a la información no sólo debe ser veraz, sino también oportuno. De ahí, que la veracidad dice relación con que la información sea correcta y fidedigna, esto es, que ésta se corresponda con la realidad, y por otra parte, la oportunidad dice relación con aquella información



que debe entregarse por parte de los proveedores antes de perfeccionarse el acto de consumo y durante su ejecución, y para el caso de los presentes hechos, previo a la suspensión del servicio y durante ésta, dado que constituye una herramienta fundamental para que los consumidores puedan adoptar la mejor decisión de consumo y/o adopten todas las medidas pertinentes para disminuir los inconvenientes, menoscabo y perjuicios que se deben enfrentar no sólo por la imposibilidad de acceder a la energía eléctrica por un extenso periodo de tiempo lo que termina objetivamente hablando, provocando una manifiesta dificultad en el normal desarrollo de la vida diaria de aquellos y de sus familias, generando adicionalmente, daños y perjuicios no sólo por no disponer del mismo sino también, por los efectos y consecuencias generados por la suspensión y luego, por el proceso de reposición o de ella propiamente tal.

"Uno de los principios fundamentales, tanto del derecho de propiedad, como del Derecho en general, es la certeza" , y en la legislación protectora de los derechos de los consumidores, esta certeza, tiene por pilar básico los derechos que el artículo 3 de la LPC garantiza para los consumidores no sólo, porque les impone a los proveedores un deber de cumplimiento respecto de cada uno de aquellos sino también, porque el artículo 4 del mismo cuerpo legal refiriéndose a los mismos, les da el carácter de básico e irrenunciable. SS., la información que el proveedor otorga a los consumidores, en cuanto a un aviso oportuno, tanto de suspensión del servicio como de su alcance territorial, hora y término de la reposición les puede permitir a aquellos tomar todas las medidas pertinentes, preventivas y apropiadas que las circunstancias se los permita para tratar de disminuir en algo, los menoscabos y perjuicios que situaciones como las relatadas, les provocan como se ha dicho, una afectación grave a su diario vivir y a su patrimonio.

Un manejo de la información, ajeno a la profesionalidad que impone la ley, se traduce en conductas específicas como; no entrega de información, información de aspectos no relevantes para la toma de decisiones, información errónea, información indisponible, extemporánea o difícilmente accesible para el consumidor, etc. Como bien se ha expuesto, la información entregada por la demandada no ha logrado cumplir los elementos que el legislador consideró necesarios para entender la entrega de la información como suficiente, ya que



ésta no sólo no fue transmitida de manera oportuna ya sea respecto al corte de suministro por sí mismo, como respecto de su desarrollo y de la reposición del servicio.

En conclusión, y como se podrá apreciar, la demandada incurre en infracción a la LPC, al vulnerar el derecho básico e irrenunciable, cual es, el derecho a la información veraz y oportuna que le asiste a todo consumidor, sea de un bien o de un servicio, ya que éste es uno de los pilares fundamentales que debiese tener un proveedor como profesional del servicio que presta, de ahí que este Servicio tiene plena convicción de que la demandada al no avisar oportunamente a los consumidores de la suspensión del suministro eléctrico que les afectaría, como asimismo tampoco informar respecto de la hora y tiempo de duración de la suspensión y reposición de éste, transgredió grave y directamente los deberes que le ha impuesto el ordenamiento jurídico, y que tal como se mencionó, tampoco actuó conforme a los imperativos que el deber de profesionalidad le exige. En efecto, las consecuencias que se derivan de actitudes como las realizadas por la demandada, afectan gravemente a los consumidores, en cuanto a que no pueden tomar las medidas adecuadas que mitiguen los efectos que una suspensión de servicio eléctrico acarrea, más aún, cuando éstos se extendieron en algunos sectores a más de 24 horas continuas sin la prestación del servicio.

Finalmente y, sobre este punto, indica que es del caso señalar que según consta de los propios estados de cuenta o boleta de COELCHA, existe un cobro de denominado "Administración del Servicio (cargo fijo mensual)" cuya definición, inserta en el mismo documento dice lo que sigue:

"Administración del servicio: Monto que se cobra por los gastos de administración, facturación y atención al cliente, independiente del consumo de electricidad."

Es decir, los consumidores pagan mensualmente a la demandada, por un servicio adicional al del suministro eléctrico, el que implica la atención al cliente por lo que, existiendo este servicio adicional que el consumidor paga de manera periódica y, no habiéndose cumplido con la atención al cliente en tanto falta de información, corresponde declarar además de cualquiera otra restitución, indemnización, la improcedencia de su cobro y por ende también, su restitución.



b) Del derecho básico e irrenunciable de ser reparado e indemnizado de todos los perjuicios que devienen de los incumplimientos en que ha incurrido el proveedor, (artículo 3 inciso primero letra e) de la LPC) Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Expone que Como es de conocimiento uno de los principios fundamentales que conforman nuestro ordenamiento jurídico en materia de protección al consumidor es, el de la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los perjuicios que, en el contexto de la relación de consumo, se causen a los consumidores.

Lo anterior, refleja la preocupación del legislador por garantizar la indemnidad del consumidor que se relaciona con un proveedor, estableciendo la obligación para este último de reparar todo perjuicio que le haya provocado al primero. Lo anterior, no es otra cosa más que la consagración, en materia de consumo, de la regla transversal al ordenamiento jurídico que señala que quien le cause un perjuicio a otro debe repararlo.

En este caso, el ejercicio del derecho a la reparación e indemnización tiene su legítimo fundamento en el menoscabo causado a los miles de consumidores afectados por la suspensión intempestiva y no programada del suministro de electricidad, en las graves deficiencias manifestadas tanto en lo que dice relación con la información del alcance territorial y temporal de la misma y, asimismo, en lo que se relaciona con la demora en la reposición del servicio y las consecuencias negativas causadas nuevamente a los consumidores, particularmente en sus bienes ello, con ocasión de la reposición misma. Como así también, se debe considerar que existen otros servicios contratados por el consumidor, que a propósito de la no prestación del servicio eléctrico, se vieron privados de poder utilizar o disfrutar, sin embargo, sí se encuentran obligados al pago íntegro para con terceros. A modo de ejemplo: los servicios de televisión por cable, internet y telefónico.

Se debe hacer presente que, detrás de cada consumidor afectado existe una relación de consumo que vincula jurídicamente a la demandada y de la cual, devienen derechos y obligaciones recíprocas, siendo la principal para el consumidor, el pago del precio o tarifa en la forma y tiempo acordado, y correspondiendo al proveedor, como contrapartida, prestar el servicio de forma continua y regular, en los términos pactados y además, con estricto apego a la



normativa vigente. Es del caso señalar que, tal como se advierte del estado de cuenta o boleta de la demandada, los consumidores no sólo pagan por el suministro propiamente tal, sino que también, el denominado: administración del servicio que, según la definición que aparece en el mismo documento, corresponde al "Monto que se cobra por los gastos de administración, facturación y atención al cliente, independiente del consumo de electricidad.".

En consecuencia, cuando el proveedor incumple la normativa que regula su actividad, ello genera para la totalidad de los consumidores afectados, el derecho básico e irrenunciable a la reparación e indemnización de perjuicios. Dicha reparación e indemnización, de acuerdo al claro tenor del artículo 30 inciso primero letra e) de la Ley Nº 19.496, debe ser adecuada y oportuna, es decir, debe propender a la reparación íntegra de los daños y los perjuicios causados, no sólo la prestación debida, sino también todos aquellos perjuicios que tienen como causa las infracciones e incumplimientos por los que ha sido sancionado el proveedor.

Por lo anterior, se debe concluir que la obligación de indemnizar y/o reparar no sólo se extiende a que COELCHA se inhiba de efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que éste se encontró interrumpido, sino que también, se encuentra obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda, y a abonar todos los perjuicios irrogados a la totalidad de consumidores afectados, como consecuencia de las transgresiones legales en las que ha incurrido el proveedor.

Como es fácil comprender, la demandada perjudicó gravemente a los consumidores de las comunas a las cuales abastece, tanto en la región de Bío Bío como de Ñuble, al dejar a un número importante de ellos sin suministro de energía eléctrica, quebrantando considerablemente su tranquilidad y seguridad. Los vecinos se han visto afectados por pérdidas relacionadas a alimentos, medicamentos y otros bienes perecibles, además de daños en sus electrodomésticos, entre otros. Lo anterior, sumado a los gastos inesperados con los que los consumidores tuvieron que hacer frente a la falta de energía y otros que debieron asumir en virtud de las obligaciones contraídas con terceros.



Por lo tanto indica que para determinar los grupos y/o subgrupos de consumidores afectados podrá considerar entre otros aspectos: el universo de consumidores afectados por los hechos descritos, el lugar y período de tiempo en que estuvieron interrumpidos los servicios, las pérdidas patrimoniales con ocasión de la suspensión, la pérdida de oportunidad de no haber contado con suministro de electricidad, el gasto por otros servicios contratados por los consumidores y que, a consecuencia de la no disponibilidad del servicio de electricidad se vieron privados de utilizar, así como los demás daños o perjuicios que en conformidad al mérito del proceso, pueda determinar.

Señala que es contrario a nuestro ordenamiento jurídico cualquier acrecentamiento injusto de un patrimonio a costa de otro, entendiendo que lo hay cuando este carece de causa jurídica. De este modo, si el enriquecimiento no tiene algún antecedente jurídico que lo justifique, nace la obligación del enriquecido de restituir todo aquello que se ha obtenido sin causa.

En efecto, esta prerrogativa básica e irrenunciable de los consumidores, es la que habilita para solicitar que ordene además de lo infraccional la reparación e indemnización efectiva para todos los consumidores que integran el colectivo afectado.

c) Del incumplimiento a los términos y condiciones contractuales. (Artículo 12 de la LPC)

No se puede desconocer el hecho que el servicio que presta la demandada tiene características especiales: por un lado, el suministro de energía eléctrica es un servicio que tiene el carácter de básico, es decir, es de aquellos que se estiman como necesarios para cubrir las necesidades esenciales de las personas; mientras que, por otra parte, quien provee de dicho servicio, es el único que lo hace en determinado alcance territorial.

Así las cosas, quien mantiene una relación contractual con la demandada se encuentra en una situación de asimetría patente, ya que no puede prescindir de un servicio como la electricidad y tampoco, puede obtener la provisión del mismo de otro proveedor. En este caso SS., el consumidor no sólo carece de la capacidad negociadora que caracteriza a este tipo de relaciones de consumo, sino que se ve coartado de ejercer cualquier acción, que pudiese mejorar su situación respecto de ésta, puesto que el suministro de energía eléctrica, se



entrega en el contexto de una empresa privada única proveedora del servicio básico, en que no puede prescindir de él.

En este orden de ideas, no se puede dejar de observar la situación preferente en la que se encuentra la demandada, ya que al no existir competencia, ante la mala prestación del servicio el consumidor no puede recurrir a otros proveedores para abastecerse. Este hecho, sumado a que el consumidor se encuentra en una situación de necesidad, se confabula en contra de éste, ya que se encuentra sometido al arbitrio del proveedor para proveerse del suministro. Aquí, los derechos de los consumidores juegan un rol preponderante, puesto que dadas las características del contexto en que se entrega el servicio de abastecimiento de electricidad, para el proveedor es mucho más fácil vulnerar sus derechos, como es el caso de la demandada y lo que se ha expuesto en autos.

Es del caso señalar que dado que la electricidad es un insumo necesario para la vida diaria, y cumpla, con la finalidad para la cual ha sido contratada, es necesario que éste sea entregado de forma continua, permanente y estable, puesto que las necesidades que la electricidad hoy en día está destinada a satisfacer son continuas, como por ejemplo, la energización de electrodomésticos, mantención de alimentos, medicamentos, equipos médicos de soporte vital, entre otros.

Ahora bien, también se debe dar cuenta que - como fue expuesto precedentemente - atendida la situación abiertamente preferente de la demandada en esta relación contractual, también, se debe entender que recae en ésta, un deber de diligencia mayor, por cuanto además de encontrarse en calidad de exclusivo proveedor del servicio, pudiendo de esta manera, recibir todo el beneficio que implica ser el único agente en suministrar electricidad en una zona geográfica determinada, la provisión del mismo o falta de éste, afecta e impacta directa y gravemente a los consumidores de cuya prestación dependen. De esta manera, y de la misma forma que el proveedor, espera que el consumidor pague mes a mes por recibir el insumo eléctrico, para el segundo, lo es la entrega o prestación del servicio. Validar lo contrario, implicaría fortalecer la asimetría que ya existe en este ámbito, en perjuicio de la parte más débil, esto es, los consumidores.



El citado artículo 12 de la LPC viene en consagrar en materia de protección al consumidor el principio general del derecho denominado de fuerza obligatoria de los contratos y actos jurídicos en general, que a su vez se encuentra consagrado en el artículo 1545 del Código Civil, el que establece que: "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales". De esta manera, una vez celebrado el acto de consumo, éste es obligatorio para las partes intervinientes, las que no pueden modificarlo en forma unilateral.

Sin embargo, este criterio no puede ser entendido como único, ya que la demandada no sólo debe cumplir con la fuerza vinculante del contrato, sino que también debe honrar el cumplimiento de éste, ello, al tenor de lo dispuesto artículo 1546 de Código Civil, es decir, deben ser ejecutados de buena fe y por consiguiente, obligándose a las cosas que precisamente de la naturaleza de la obligación o que por la ley pertenecen a ella.

En los hechos relatados en la presente demanda, y tratándose de la prestación de un servicio básico, se puede apreciar que la obligación del proveedor demandado, radica en otorgar a los habitantes de una determinada localidad el suministro de energía eléctrica de manera ininterrumpida, sin embargo esta, suspendió el servicio, sin aviso previo, cuya extensión en determinadas localidades superó con creces las 24 horas, generándose así consecuencias a los consumidores, las cuales no sólo se limitan a no contar con electricidad en sus hogares y/o calles, sino que se extienden a daños en artefactos, medicamentos u otros elementos que requieren del suministro de energía eléctrica para su mantención y también, a la quema u otro tipo de daños causados en los productos y domicilio de los consumidores con ocasión de la reposición y luego, por las fallas y la demora en la reposición, como asimismo se deben adicionar las consecuencias negativas causadas considerando que existen otros servicios contratados por el consumidor, que a propósito de la no prestación del servicio eléctrico, se vieron privados de poder utilizar o disfrutar, sin embargo si se encuentran obligados al pago íntegro para con terceros. A modo de ejemplo: los servicios de televisión por cable, internet y telefónico

Por otra parte y, tal como se desarrolló en la hipótesis infraccional anterior, es del caso señalar que según consta de los propios estados de cuenta o boleta de COELCHA, existe un cobro denominado "Administración del Servicio (cargos



fijo mensual)" cuya definición, inserta en el mismo documento dice lo que sigue:

"Administración del servicio: Monto que se cobra por los gastos de administración, facturación y atención al cliente, independiente del consumo de electricidad."

Es decir, los consumidores pagan mensualmente a la demandada, por un servicio adicional al del suministro eléctrico, el que implica la atención al cliente, por lo que, existiendo éste servicio adicional que el consumidor paga de manera periódica y, no habiéndose cumplido con la atención al cliente en tanto al otorgamiento del servicio, corresponde declarar además de cualquiera otra restitución, indemnización, la improcedencia de su cobro y por ende también, su restitución.

d) De la vulneración al deber de profesionalidad. (Artículo 23 de la LPC)

Es del caso señalar que la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores se construye sobre la base de un pilar esencial, cual es, que toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado o bien, mediante la prestación de un servicio, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, que toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias de cualquier naturaleza, de manera tal que se encuentre en condiciones de cumplir de cara al consumidor con los términos de sus ofrecimientos. Conforme al Art. 1 Nº 2 LPC, se entiende por proveedores a aquellas "personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa".

De la definición señalada, es posible colegir que existe un deber de profesionalidad del proveedor, derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la expertiz que presenta sobre todo, considerando en el caso de autos, la calidad de la demandada de único proveedor del servicio eléctrico para una determinada zona geográfica y que mantiene, una condición y capacidad técnica determinada, radicada en la distribución y manipulación de energía eléctrica.



En este sentido, se ha señalado respecto de los proveedores que "su rasgo característico esencial es que han de dedicarse profesionalmente (...) a las actividades de producción, importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores" , lo cual ha sido reconocido por el texto actual del Art. 24 LPC, que incluye dentro de los criterios de determinación del quantum infraccional, precisamente "los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor" (artículo 24, inciso 4 de la LPC). Los cuales, deben ser entendidos al tenor del rubro en que se desempeña y el nivel técnico que el mismo exige, para ser desarrollado.

Se entiende entonces, que el proveedor-y por ende la demandada- tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa y más preferente que otros mercados, derivado de las normas de protección al consumidor, que encuentra su fundamento en la asimetría de información y en el poder negociati existente en una relación de consumo, a favor del proveedor.

Producto de lo anterior, es que el Art. 23 inc. lo LPC establece la responsabilidad infraccional para el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

El actuar de la demandada, contrario al deber de profesionalidad que le exige la norma en comento para el desarrollo de su actividad, no puede ni debe quedar impune respecto de las consecuencias que el mismo, generó para los consumidores. Pensar en contrario, sería trasladar a aquellos, las consecuencias del incumplimiento del proveedor de este servicio básico.

En efecto, el carácter habitual -y por tanto profesional- del proveedor, exige que todo ofrecimiento y la ejecución del servicio para con los consumidores, se realice de manera que se respeten los derechos de los mismos y esto, toda vez que es el proveedor quien se encuentra en una situación de conocer los productos y servicios que comercializa, y por ende, de las eventualidades que en la venta o en el desarrollo del mismo, podrán acontecer, debiendo por tanto él, asumir y adoptar las medidas tendientes a poner pronto remedio de la situación respectiva y asumir, el deber de reparación e indemnización que



opera en favor de los consumidores. A diferencia, el consumidor toma sus decisiones a partir de la información que le otorga el primero y por ende, depende del mismo, para todo lo que tiene relación con la prestación del servicio eléctrico y las demás relacionadas.

En consecuencia, la responsabilidad que la ley pone de cargo de los proveedores respecto a la información que éstos entregan a los consumidores y que deben proporcionar, antes, en el acto mismo en que se perfecciona la relación de consumo, y también durante su ejecución y post a ella, es fruto de la posición profesional de los proveedores y se enmarca en la necesidad de certeza y seguridad jurídica que debe existir en las relaciones de consumo. SS., la expectativa para con los consumidores respecto del nivel de diligencia en el actuar de la demandada, no era sino que mantuviera una respuesta adecuada ante este tipo de eventos climatológicos, altamente predecibles y por cierto, característicos del periodo comprendido entre el otoño y el invierno. Así, se esperaba que existieran labores tendientes a prevenir y abordar eventuales situaciones como las que son materia de autos, esto, al tenor de la expertiz que un proveedor como COELCHA debe tener, actuar en contrario, es por cierto, no cumplir con el deber que le asiste a cualquier proveedor de bienes o servicios. Asimismo, se espera por parte de los consumidores que en caso de que acontezcan hechos como los de la demanda, el proveedor ponga a disposición de éstos los canales de atención pertinentes que puedan entregar una información veraz y oportuna respecto al origen, alcance territorial, duración y hora de reposición del corte del suministro hechos, que en la realidad no se generaron en los términos de que la población se entendiese correctamente resguardada.

En consecuencia, la falta de profesionalidad se ha advertido por la insuficiencia de medidas preventivas respecto de la suspensión del servicio, por la suspensión misma de ésta, por la no entrega de información y al mismo tiempo la insuficiencia de la misma a propósito del alcance territorial y temporal de la suspensión, por la deficiencia en la reposición del servicio eléctrico y por las causas negativas ocasionadas a consecuencia de ella, entre otras.

e) De la suspensión injustificada del servicio de energía eléctrica que presta la demandada. (Artículo 25 de la LPC)



Expone que como se podrá apreciarse de todo lo ya precedentemente expuesto, es que este Servicio no puede menos que afirmar categóricamente que también se ha constituido por parte de la demandada, una grave vulneración al artículo 25 de la LPC, toda vez que a partir del día viernes 16 de junio del presente año, aquella con un actuar negligente frente a las condiciones climáticas que se generaron, procedió a suspender de manera intempestiva y sin justificación alguna, el servicio de electricidad que suministra a los consumidores de las comunas de las Regiones de Bío Bío y Ñuble, afectándolos, ya que requieren de aquel servicio para su vida diaria, y por el cual mes a mes pagan una determinada suma de dinero, con la creencia y convicción de que recibirán la contraprestación correspondiente, esto es, el suministro de energía eléctrica de manera constante y continua, tal como la legislación lo exige y es deber principal de la empresa resguardar que aquel cometido legal sea cumplido de manera permanente. Es así, y tal como se ha mencionado en párrafos anteriores, el servicio que presta la demandada se categoriza dentro de aquellos "básicos para las personas", ya que al día de hoy, no puede desconocerse que la prestación de este servicio acarrea por sí mismo, la mantención de diversos artefactos, comidas, remedios, etc, que son de una manera u otra indispensables para las personas, por lo cual no puede menos que esperarse que el proveedor del suministro de energía eléctrica proceda de manera diligente a informar veraz y oportunamente a los consumidores cuando éste se suspenda, máxime si la misma ley así lo establece y exige, conforme a la disposición del artículo 25 inciso primero de la LPC, se establecen sanciones para aquel proveedor que: "suspendiere, paralizare o no prestare sin justificación un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con..."

Es así, que el proveedor al proceder a una suspensión intempestiva e injustificada del servicio de electricidad que afectó masivamente y durante un transcurso de tiempo importante a los consumidores, lo hace única y exclusivamente por su actuar negligente, por cuanto, la empresa a sabiendas de las condiciones climatológicas que son propias de la estación, no adoptó todas las medidas preventivas que hubiesen podido evitar la suspensión intempestiva del servicio en las diferentes comunas de las Regiones de Bío Bío



y Nuble que abastece, y lo que lo hace más grave aún, tampoco tomó las medidas para informar veraz y oportunamente a los consumidores de éstos hechos, toda vez que es un hecho público, que éstos cortes de suministro se suscitaron sin previo aviso, y adicionalmente se tuvo nula información respecto a cuándo éste sería repuesto en su integridad, lo que ocasionó que fueran los consumidores, y no la empresa, quienes asumieran todas y cada una de las consecuencias, daños, perjuicios y molestias que estos hechos generaron en el diario vivir, debiendo algunos de ellos soportarlos por días inclusive.

Se debe considerar que nadie puede aprovecharse de su propia culpa, con el objeto de eximirse de responsabilidad respecto de las conductas que, en los presentes autos no se ejecutaron, ya que como se ha mencionado, la demandada mediante una conducta negligente ha sido la causante directa de la suspensión injustificada del servicio, como así también, del incumplimiento contractual con los consumidores, por cuanto no tomó todas las medidas preventivas para evitar los cortes de suministro.

Sostener una posición en contrario, implicaría traspasar el costo de las deficiencias en el servicio, en las que incurrió la demandada a los consumidores que integran el colectivo de clientes afectados, lo que en los hechos sí se generó, toda vez que aquellos fueron quienes asumieron todos los perjuicios que esto les ocasionó, más aún si al día de hoy, no existen por parte de la empresa, medidas de reparación integrales por los perjuicios que se ocasionaron a todos los consumidores afectados por la suspensión del servicio. En resumen, al ser todas las situaciones descritas en esta demanda, resultado único y exclusivo de conductas que le son imputables a la demandada, como es su falta de profesionalismo entendiendo ésta como omisión de diligencia y cuidado para con sus consumidores, el que ha motivado los distintos incumplimientos materia de la presente demanda, es que la demandada es responsable de las infracciones demandadas en autos, como de reparar e indemnizar a los consumidores todos los daños y perjuicios que los mismos les han ocasionado a éstos.

V. MULTAS. PRESTACIONES. RESTITUCIONES E INDEMNIZACIONES.

La sanción a las infracciones a la LPC está contenida en su artículo 24, el que dispone lo siguiente:



"Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente (...) El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor".

Por su parte, la letra b) del artículo 53 C de la LPC dispone que, en la sentencia definitiva que acoja la demanda colectiva, el juez debe declarar la responsabilidad de los proveedores demandados y aplicarles la multa o sanción que proceda "por cada consumidor afectado". Esta disposición agrega que, para establecer la suma de la multa, deben considerarse los elementos señalados en el artículo 24 de la LPC y, especialmente, el daño potencialmente causado a los consumidores afectados.

Además, y según ya se explicó, la demandada infringió los artículos 3o inciso primero letras b) y e), 12, 23 y 25 todos de la LPC.

Así las cosas, deberá declararse la responsabilidad infraccional de la demandada, imponiéndole, por cada consumidor afectado y por cada una de las infracciones cometidas, el máximo de las multas contempladas en la LPC, o aquella(s) multa(s) que S.S. determine conforme a derecho.

2. En relación a los perjuicios, lo primero es mencionar lo que se conoce como "el principio de indemnidad patrimonial del consumidor", el que está establecido en la letra e), inciso primero del artículo 3 de la LPC. Esta disposición señala que los consumidores tienen el "derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor

Además, y según lo establece el Nº 2 del artículo 51 de la LPC, en lo que respecta a las peticiones de la demanda, al SERNAC le basta señalar el daño



sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en una misma situación.

Para efectos de lo anterior, y conforme a lo señalado en los artículos 51 № 2,53 A y 53 C, letra

c) , todos de la LPC, el juez puede determinar, en la sentencia definitiva, los grupos y subgrupos de consumidores que se encuentren afectados, calculando, determinando y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan para los consumidores miembros de cada uno de los grupos y subgrupos que se formen.

Expone que en el caso de autos, para determinar los grupos y/o subgrupos de consumidores afectados podrá considerar entre otros aspectos: el universo de consumidores afectados por los hechos descritos, el lugar y período de tiempo en que estuvieron interrumpidos los servicios, las pérdidas patrimoniales con ocasión de la suspensión, la pérdida de oportunidad de no haber contado con suministro de electricidad, el gasto por otros servicios contratados por los consumidores y que, a consecuencia de la no disponibilidad del servicio de electricidad se vieron privados de utilizar, así como los demás daños o perjuicios que en conformidad al mérito del proceso, pueda determinar.

3. Cabe hacer presente que, todo incumplimiento de una obligación por parte del proveedor, sea que haya sido contraída en el contrato de adhesión o que esté contemplada en la LPC (o, en algunos casos, en leyes especiales) constituye una infracción a dicha ley.

En todo caso, si se estimara que el incumplimiento de una obligación contractual o legal por parte del proveedor no siempre es una conducta que amerite el reproche infraccional, debe concluirse que desde el punto de vista de las reparaciones e indemnizaciones, ello es indiferente. En efecto, basta que se provoque daño a los consumidores para que el juez deba ordenar la indemnización que corresponda. Ello, en virtud del "principio de indemnidad patrimonial" contenido en la letra e) del inciso lo del artículo 3 de la LPC, habiendo derecho a la reparación e indemnización por los daños causados si el proveedor incumple las obligaciones que contrajo.

Lo anterior es del todo razonable si se considera que, nuestro ordenamiento jurídico, jamás podría permitir que un proveedor incumpla sus obligaciones y no



deba compensar a los consumidores. De lo contrario, se validaría, entre otras cosas, el enriquecimiento sin causa por parte de las empresas.

VI. NATURALEZA DE LA RESPONSABILIDAD DE LA DEMANDADA.

Las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del demandado. Sólo basta el hecho constitutivo de ella para que se configure y se condene a la demandada. La naturaleza objetiva de la responsabilidad "es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que de ella obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo (principio de la responsabilidad profesional o por el riesgo creado, opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetiva o por culpa)".

VII. LA DEMANDA ES ADMISIBLE.

1. El artículo 50 de la LPC, establece los objetivos de las acciones que se intentan dentro del marco de dicha ley, señalando lo siguiente:

"Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores.

El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda".

La misma disposición, al definir las distintas clases de acciones de tutela del interés, establece que el ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores:

"Son de interés individual las acciones que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado.

Son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual.

Son de interés difuso las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos".



El ejercicio de la acción deducida por el SERNAC por este acto, como legitimado activo, corresponde a aquella que se promueve en defensa de derechos de un conjunto determinado y determinable de consumidores afectados en sus derechos. En otras palabras, esta acción es en defensa del interés colectivo de los consumidores.

2. Por su parte, el artículo 52 de la LPC, establece que los requisitos de admisibilidad de la demanda colectiva son los siguientes:

"El Tribunal examinará la demanda, la declarará admisible y le dará tramitación, una vez que verifique la concurrencia de los siguientes elementos:

a) Que la demanda ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51.

b) Que la demanda contiene una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores, en los términos del artículo 50. La resolución que declare admisible la demanda conferirá traslado al demandado, para que la conteste dentro de diez días fatales contados desde su notificación".

Dicho examen de admisibilidad, fue establecido con el fin de controlar la concurrencia de los elementos formales que justifican ejercer la acción a través del procedimiento de interés colectivo o difuso. Los aspectos de fondo de la acción deducida y sus fundamentos, no son materia del examen de admisibilidad, y su pertinencia se resuelve en la sentencia definitiva. Como ha señalado la jurisprudencia:

"Se colige que en la etapa de admisibilidad, el Juez debe analizar los requisitos establecidos por el Legislador con una visión tendiente a simplificar significativamente la solución de problemas que afectan intereses colectivos, dando una pronta y eficaz tramitación a dicho trámite, alejándose de cuestiones de fondo u otras cuestiones formales que las exigidas por el Legislador, las cuales deben deducirse y promoverse en la etapa procesal pertinente, en el legítimo ejercicio del derecho de defensa

Pues bien, esta demanda cumple cabalmente con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la LPC.

3. En efecto, y de conformidad con lo dispuesto en los numerales 1 y 4 del artículo 51 de la LPC, el SERNAC tiene legitimidad para actuar en



representación del interés colectivo de los consumidores. Ello, pues la ley le entrega poderes públicos para asumir la representación del colectivo de consumidores afectados. Es más, el SERNAC, por expresa disposición legal, no requiere acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa. Como señala el referido artículo 51 de la LPC: "El procedimiento señalado en este Párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores (...)

1. -Se iniciará por demanda presentada por:

a) El Servicio Nacional del Consumidor (...)

4 Cuando se trate del Servicio Nacional del Consumidor o de una Asociación de Consumidores, la parte demandante no requerirá acreditar la representación de consumidores determinados del colectivo en cuyo interés actúa".

Como se ha establecido en diversas sentencias, y últimamente por la ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, por ejemplo en el denominado "Caso Farmacias"u, "(...) ninguna duda puede existir en cuanto a que Sernac es legitimado activo para accionar en defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores

4. En cuanto al segundo requisito de admisibilidad, de la sola lectura de esta demanda aparece que contiene una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo de los consumidores, en los términos del artículo 50 de la LPC. Dichos antecedentes de hecho y fundamentos de derecho fueron precisados y descritos con anterioridad, por lo que, por razones de economía procesal, se dan por enteramente reproducidos.

Cabe recordar que la Excelentísima Corte Suprema, resolviendo un emblemático caso sobre admisibilidad de la demanda colectiva (el denominado "Caso Presto"), señaló lo siguiente: "Que las ideas que se vienen anotando llevan incardinada una distinción que amerita ser puesta de relieve y, es que no debe confundirse la admisibilidad de una acción (...) con la procedencia de la demanda que la endereza" (Rol Nº 9010-2012).

5. Finalmente, vale destacar una importante reflexión de la ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en el citado "Caso Farmacias" , en que señala lo siguiente:



"Resulta relevante señalar que no es procedente que a propósito de un examen de admisibilidad que debe ceñirse a los términos precisos de la ley, puedan debatirse materias ajenas al mismo y que sólo retardan el pronunciamiento jurisdiccional que se persigue".

6.- A mayor abundamiento, es preciso tener en consideración lo que en particular se ha resuelto sobre el requisito de admisibilidad contenido en el Nº 2 del artículo 52 de la LPC por la Excma. Corte Suprema la que, en sentencia que acogió recurso de casación en el fondo de SERNAC y respecto de la etapa de admisibilidad del procedimiento especial para la defensa del interés colectivo o difuso de los consumidores, señaló entre otros: Que, previo a la reforma del artículo 52 de la LPC mediante Ley 20.543 de octubre de 2011, el trámite de admisibilidad de la acción había adquirido el cariz de un contencioso anticipado, con periodo de prueba incluido. Ello, motivó una moción parlamentaria, la que instó por la reforma del artículo 52 que concluyó, con la eliminación de 2 de los 4 requisitos de admisibilidad que existían en aquella fecha.

Que, no se debe confundir la admisibilidad de una acción con la procedencia de la demanda.

La primera, "... es tributaria de la confluencia cabal de los aspectos que el legislador ha escogido para considerar que el demandante actúa premunido de un interés jurídicamente significativo y que su acción tiene fundamentos serios o de consideración indicativos del menoscabo del interés de una pluralidad de consumidores. En cambio, la procedencia de la demanda, es diferente, pues se refiere "... a la conformidad que ha de existir entre las razones de fondo de la pretensión procesal con los dictados del ordenamiento jurídico en la materia que ella envuelve, determinando, en consecuencia, el resultado final plasmado en la sentencia."

Que, la admisibilidad de la acción y la procedencia de la demanda, tratan de ámbitos distintos, ligados en una secuencia, es decir, que no ocurren de manera simultánea ni se entreveran.

Que, sólo una vez que la acción ejercida pasa el examen de admisibilidad, da paso a la tramitación propia de la causa y en consecuencia, a los distintos momentos procesales de la misma: discusión, prueba y sentencia.



- Que, la acción declarada admisible, no puede ser el anuncio de una demanda que se acogerá, por cuanto ocurrido lo primero, recién ahí debe quedar el juicio, en situación de transcurrir, con las cargas asignadas a los litigantes y al tribunal.

Que, "... la revisión del requisito de admisibilidad contemplado en la letra b) del artículo 52, permite advertir que son elementos del mismo: que la demanda describa o explique los motivos principales o de fondo, tanto en los hechos como en el derecho aplicable y, además, que esos fundamentos sean capaces de poner manifiesto, de modo razonable, que el perjuicio a los consumidores ha tenido o está teniendo luga



Foja: 1

Que, sin perjuicio de lo expuesto y para entender el verdadero sentido y alcance de la letra b) del artículo 52, es importante despejar la expresión "razonablemente". En ese sentido, la RAE la define: "conforme a la razón" y "más que medianamente". En consecuencia, y según lo dispuso el considerando "DECIMOSÉPTIMO" de la citada sentencia, que acogió el recurso de casación en el fondo de SERNAC, la Excm. Corte Suprema dispuso al respecto: "... al abocarse a la exigencia legal de admisibilidad en comento, el tribunal habrá de verificar, primero, si el texto de la demanda exhibe motivos fundados en lo fáctico y en lo jurídico; en seguida, si éstos son inteligibles, vale decir, si permiten un objetivo entendimiento y, por último, si esos fundamentos conllevan, medianamente - no en plenitud, pero en algún grado - el desmedro del interés colectivo o difuso de los consumidores.

POR TANTO, en mérito de los hechos expuestos, las normas legales invocadas y lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 inciso primero letras b) y e); 12; 23, 24, 25, 50 A, 50 C, 50 D, 51, 52 y 59, todos de la Ley 19.496 y las demás disposiciones legales que resulten aplicables,

SOLICITA se sirva tener por interpuesta demanda colectiva para protección del interés colectivo de los consumidores en contra de Sociedad Cooperativa de consumo de Energía Eléctrica Charrúa Ltda., representada legalmente por Francisco Victoriano Veloso, ambos ya individualizados, o bien representada en conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley Nº 19.496; admitirla a tramitación, y en consecuencia:

1. Declarar admisible la demanda, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley Nº 19.496 y, en consecuencia, conferirle traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda (conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo).
2. Declarar la responsabilidad infraccional, por vulneración a los artículos 3º inciso primero, letras b) y e), 12, 23, y 25 de la LPC, y por consiguiente, condenar al proveedor demandando al máximo de las multas que establece la LPC, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
3. Condenar al proveedor demandado, al pago de las indemnizaciones de perjuicios que proceda, como asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación.



Foja: 1

4. Determinar, en la sentencia definitiva y para efectos de lo señalado en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 Nº 2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley Nº 19.496.

5. Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C, toda vez que, en el caso de autos, la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.

6. Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496.

7. Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa

A folio 5, se declaró admisible la demanda en defensa del interés colectivo y/o difuso de los consumidores.

A folio 19, la demandada contestó la demanda colectiva.

NELSON MARCELO VILLENA CASTILLO, abogado, en representación de la demandada, Que, en este acto, en la representación invocada, dentro de plazo y para todos los efectos, viene en contestar la demanda deducida en autos en contra de su representada, solicitando que, en definitiva, la rechace en todas sus partes, o, en subsidio, rebaje las sanciones y los montos en ella solicitados al mínimo procedente de conformidad a la ley y al mérito del proceso y aplique la compensación que se indica en su presentación, todo, con costas.

Funda la presente contestación de demanda en las consideraciones y argumentaciones, tanto de hecho como de derecho, que se exponen a continuación:

I. La demanda deducida en autos en contra de COELCHA, debe ser rechazada en la medida que ella carece de una base de hecho (o en los hechos), que pueda ser considerada suficiente de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

Señala que la demanda que se ha deducido en autos en contra de COELCHA, debe ser rechazada por el Tribunal sin perjuicio de lo que se señalará en los demás capítulos de esta presentación, debido a que ella carece de una base de hecho que pueda ser considerada suficiente de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

En efecto, indica que si bien la demanda de autos señala que ella corresponde a una acción de protección del interés colectivo de los consumidores, no contiene



Foja: 1

antecedentes de hecho suficientes como para basarla o sustentarla de conformidad a derecho, ni para permitir la constitución o configuración de las clases a que en ella se aluden o sugieren.

Expone que el Legislador ha definido expresamente lo que se entiende por interés colectivo de los consumidores, y a partir de tal definición se puede concluir que la exposición de hechos de la demanda no justifica razonablemente que él se haya visto afectado en la especie.

Indica que uno de los requisitos que debe cumplir una demanda como la que se ha intentado en autos en contra de nuestra representada, consiste en incluir en su texto una exposición de hechos que justifiquen razonablemente la afectación del interés colectivo de los consumidores.

señala que especialmente relevante resulta a este respecto el que haya sido el propio Legislador quien ha definido qué es lo que corresponde entender por interés colectivo, pues ello significa, concretamente, que la exposición de hechos a que se ha hecho referencia, debe ajustarse a las señaladas definiciones a objeto de satisfacer la exigencia normativa ya referida.

Fundamenta que sobre el punto, el inciso 5° del artículo 50 de Ley N° 19.496, "que establece normas sobre la Protección de los Derechos de los Consumidores", en adelante e indistintamente, "LPDC", señala que "son de interés colectivo las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por vínculo contractual". A su turno, en el inciso final del ya mencionado artículo 50 de la LPDC, se establece que a objeto de determinar las indemnizaciones en virtud de acciones como la que se ha deducido en autos, "será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados". Los anteriores son, en consecuencia, y por expresa disposición del Legislador, los aspectos que deben quedar cubiertos por la exposición de hechos que se ha de contener en un libelo como el de autos, para que sea posible entender que en él se da cumplimiento al requisito de justificar razonablemente la afectación del interés colectivo de los consumidores.

Señala que la demanda de autos no contiene una exposición de hechos que se refiera al interés colectivo de los consumidores. Como se puede apreciar de la sola lectura del libelo de autos, en él no se contiene una exposición de hechos que se refiera específicamente al interés colectivo de los consumidores y que, por ende, permita tener por razonablemente justificada la afectación de dicho interés que se pretende invocar en contra de su representada. De hecho, lo que se



Foja: 1

contiene en la demanda de autos es una exposición respecto de situaciones distintas que van desde la configuración a lo largo del tiempo de la normativa que dice relación con la protección de los Derechos de los Consumidores en nuestro ordenamiento jurídico, a la información y cobertura mediática de determinados fenómenos climáticos que afectaron a Santiago en los meses de junio y julio recién pasado, y a los efectos que dichos fenómenos tuvieron en el suministro de energía eléctrica.

Fundamenta que a partir de las señaladas exposiciones, la contraparte entiende (de hecho, así lo afirma), que se han producido vulneraciones a las obligaciones de su representada en la medida que:

- a) Se produjeron interrupciones de suministro a los clientes de COELCHA.
- b) No se restableció el suministro a todos los clientes con la prontitud adecuada.
- c) No se entregó información adecuada a todos los clientes en relación con la interrupción y el restablecimiento del suministro.

Señala que el problema fundamental de la argumentación de la contraparte radica en que no existen en el ordenamiento jurídico vigente (ni han existido en el pasado), las obligaciones que ella invoca para su representada. Así, nunca ha existido un deber de otorgar suministro continuo, tal como lo entiende la contraparte, sino que, muy por el contrario, la legislación siempre ha entendido (y admitido expresamente), que las interrupciones de servicio son parte del funcionamiento del sistema (y así lo reconoce el propio mecanismo de fijación tarifaria al determinar la calidad de servicio).

Manifiesta de igual manera, no han existido en el pasado ni existen en la actualidad en el ordenamiento vigente, obligaciones de restablecimiento del suministro de manera virtualmente inmediata, ni de información a los usuarios virtualmente en tiempo real, tal como lo entiende la demanda de autos, en la medida que ello resulta técnicamente imposible, y así ha sido reconocido tanto por nuestro ordenamiento jurídico, sino por los ordenamientos jurídicos del mundo. De acuerdo a lo anterior, cuando la contraparte cree ver comportamientos que suponen incumplimiento de obligaciones, lo único que existe (y así queda de manifiesto de la normativa aplicable), es actuación lícita y plenamente válida de nuestra representada. Mal podría ser ella la base jurídica de una acción como la que se ha intentado en autos.

Agrega por cierto, sin la configuración precisa de los hechos a partir de los cuales resulte posible entender afectado el interés colectivo de los consumidores, es



Foja: 1

imposible constituir la clase (o las clases), a que hace alusión la demanda de autos.

En último término, indica que resulta imposible acoger la correspondiente demanda.

I. La demanda de autos no incluye la indicación de cuál es el daño que ha afectado los derechos de los consumidores que permita fundamentar una acción como la que se ha deducido en autos.

Indica que tal como ya señaló en su presentación, el inciso final del artículo 50 de la LPDC establece la necesidad de "acreditar el daño" para los efectos de "determinar las indemnizaciones que procedan" en el caso de acciones como la de autos. De ahí que resulte necesario que la exposición de hechos que se contenga en el respectivo libelo contenga los antecedentes suficientes para precisar cuál es dicho daño.

Expone que es en este sentido que el número 2 del artículo 51 de la LPDC señala expresamente que "sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine [...]"

Indica que el defecto del libelo de autos es que no cumple con el requisito antes transcrito en orden a señalar cuál es el daño sufrido cuya indemnización se reclama de conformidad a la legislación vigente. Según se dispone expresamente en el ya mencionado número 2 del artículo 51 de la LPDC, "las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento, no podrán extenderse al daño moral sufrido por el actor". En este contexto la pregunta relevante a este efecto es cuál es el daño material a partir del cual se pretende construir una acción colectiva en la especie. Agrega que si se revisa el libelo de autos, la respuesta apunta a que se trata del daño que se pretende haber sufrido, de un modo general, a consecuencia principalmente de la interrupción del suministro eléctrico. En este sentido, la demanda en cuestión viene a reclamar lo que se podría considerar como una forma genérica de daño, que se deriva de la referida interrupción (en concreto, se derivaría de los dos casos a que se hace alusión en la demanda).

Expone que el problema para el escrito de la contraparte, y que se traduce en que la demanda que en él se contiene deba ser rechazada por el Tribunal es que el daño que se pretende invocar (en caso de existir y ser considerado tal), ya tiene un mecanismo de compensación previsto en la legislación vigente (el que ya operó en la especie respecto de ambos eventos), de donde no resulta posible que sea



Foja: 1

utilizado para fundamentar una acción colectiva como la que se ha pretendido deducir en autos en contra de nuestra representada.

Manifiesta en efecto, y según es sabido, el punto se encuentra expresamente tratado en el Decreto N° 327, de 1997, de Minería que "fija Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos", en adelante e indistintamente, el "RLGSE". En concreto, por el artículo 245 del RLGSE, cuyo texto es el siguiente: "Artículo 245. Durante cualquier período de doce meses, las interrupciones de suministro de duración superior a tres minutos, incluidas las interrupciones programadas, no deberán exceder los valores que se indican a continuación: a) En puntos de conexión a usuarios finales en baja tensión: 42 interrupciones, que no excedan, en conjunto, de 30 horas b En todo punto de conexión a usuarios finales en tensiones iguales a media tensión: 14 interrupciones, que no excedan, en conjunto, de 10 horas; c) En puntos de conexión a concesionarios de servicio público de distribución, la indisponibilidad aceptable en horas anuales será igual a la indisponibilidad aceptable de generación más la indisponibilidad aceptable de transmisión.

Señala que aas interrupciones de suministro de duración inferior o igual a tres minutos, no deberán superar los límites que dictamine la norma técnica que al efecto establecerá el Ministerio, a proposición de la Comisión." Según queda de manifiesto de la disposición transcrita precedentemente, el ordenamiento vigente en materia de servicios eléctricos en nuestro país contempla un margen "aceptable" (es la palabra elegida expresamente por el Legislador), de indisponibilidad o interrupción del suministro, que es admitido per se (es decir, sin que sea necesario acreditar cuestión alguna a su respecto), y que, por ende, no genera ni puede generar sanción alguna para la empresa distribuidora, ni ser considerado como la causa de un daño al consumidor que deba ser reparado por la empresa distribuidora. Dicho en otras palabras, y a diferencia de lo que parece entender la contraparte de autos, nuestro ordenamiento jurídico no ha establecido una obligación de prestar suministro de manera continua para las empresas de distribución eléctrica, cuyo es el caso de nuestra representada, sino que, muy por el contrario, ha reconocido que dentro del funcionamiento normal, adecuado y lícito de los servicios eléctricos se incluyen per se (es decir, por la naturaleza misma del modo en que están diseñados), interrupciones de suministro.

Lo que ha establecido la regulación, en consecuencia, es que en el caso de las empresas de distribución eléctrica (y según consta en la letra a) del recién transcrito artículo 245 del RLGSE), las referidas interrupciones lícitas del suministro pueden alcanzar hasta las 30 horas durante cualquier período de doce



Foja: 1

meses. De esta manera, y como no escapará a la comprensión no resulta posible pretender fundar una acción como la que se ha deducido en autos, esto es, de protección del interés colectivo de los consumidores, en la sola interrupción del suministro eléctrico (eso no cambia porque se invoquen dos eventos), en circunstancias que, según ya se indicó, dicha interrupción es, en principio, lícita (de hecho, está expresamente permitida por el ordenamiento)

Indica que la demanda de autos no reconoce la existencia del mecanismo de compensación que se encuentra contemplado expresamente en la legislación vigente. La demanda de autos destaca especialmente la duración de la interrupción de suministro eléctrico en los dos eventos que en ella se señalan. Podría entenderse, en ese contexto, que está tratando de emplear como base de hecho para la pretendida afectación del interés colectivo de los consumidores, aquel tiempo en que la interrupción podría haber superado las 30 horas de acuerdo a la fórmula de cálculo contenida en la normativa vigente.

Sin embargo, agrega que el problema que enfrenta la demanda de autos a este respecto, y que lleva a que deba ser rechazada por el Tribunal es que tal hipótesis está expresamente prevista en la referida regulación vigente con un mecanismo de compensación específico, de donde tampoco puede ser base suficiente para una demanda como la de autos. En efecto, y según es sabido, el ordenamiento que regula los servicios eléctricos contempla expresamente un mecanismo de compensación para los casos de interrupción de suministro que superan las 30 horas de extensión en un período de 12 meses, y que son imputables a la respectiva empresa.

Se trata, en concreto, del que opera en virtud de la regla contenida en el inciso 1° del artículo 16 B de la Ley N° 18.410, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en adelante e indistintamente, "LSEC", disposición que es del siguiente tenor: "Sin perjuicio de las sanciones que correspondan, la interrupción o suspensión del suministro de energía eléctrica no autorizada en conformidad a la ley y los reglamentos, que afecte parcial o íntegramente una o más áreas de concesión de distribución, dará lugar a una compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados, de cargo del concesionario, equivalente al duplo del valor de la energía no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio, valorizada a costo de racionamiento".

Desde esta perspectiva, y teniendo en consideración las disposiciones legales que se han invocado en los números precedentes, una demanda como la de autos tendría que fundarse en un daño material que sea distinto de aquél que es la



Foja: 1

consecuencia genérica de la interrupción de suministro y que, por cierto, sea imputable a la respectiva empresa.

En otras palabras, un daño específico y distinto. De existir, él tendría que haber sido específicamente invocado en la demanda, cosa que no ha ocurrido según se aprecia de su sola lectura para ninguno de los eventos o fechas que en ella se indican.

Manifiesta que tampoco parece posible afirmar que la base de una acción como la que se ha deducido en autos sea únicamente obtener la sanción de la empresa en contra de la cual ella se ejerce. Tal cosa, por dos razones. En primer lugar, porque según ya se ha expuesto la acción que se ha intentado ejercer en autos tiene naturaleza indemnizatoria o compensatoria, de donde no resulta posible entender que se satisface su sentido y objetivo por la mera aplicación de una sanción. En segundo lugar, porque el ente público encargado de fiscalizar el sector eléctrico (y, por ende, de aplicar las sanciones que pudieren ser procedentes de conformidad a la legislación vigente), es la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. De ahí que un entendimiento únicamente sancionatorio de la presente acción debería considerarse contrario al principio jurídico, básico dentro de la configuración del moderno Estado de Derecho, del non bis in idem.

La demanda de autos debe ser rechazada puesto que ella no cuenta con una base o justificación de hecho suficiente como para que pueda ser acogida de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

Expone que de todo lo que se ha expuesto a lo largo de este capítulo resulta posible concluir que la demanda de autos debe ser rechazada de conformidad al ordenamiento jurídico vigente, en la medida que en ella no se ha dado cumplimiento cabal a los requisitos expresamente establecidos por el Legislador en relación a la existencia de una base y justificación de hecho suficiente. Demanda deducida en autos en contra de COELCHA, debe ser rechazada porque carece fundamento jurídico suficiente de conformidad al ordenamiento vigente.

Sin perjuicio de lo que ha señalado en el capítulo precedente, la demanda que se ha deducido en autos en contra de COELCHA, debe ser rechazada debido a que carece de base o fundamento jurídico suficiente de conformidad al ordenamiento institucional vigente.

II. Los fundamentos de derecho que invoca la demanda de autos no resultan consistentes con el ordenamiento jurídico vigente.



Foja: 1

1. Indica que de la lectura de la demanda de autos permite apreciar que en ella se invocan como sus fundamentos de derecho principalmente disposiciones contenidas en la LPDC, ello, tanto respecto de los aspectos estrictamente procesales, como de aquellos que dicen relación con las cuestiones de fondo asociadas al eventual incumplimiento de las obligaciones de nuestra representada. Lo anterior no resulta consistente con el modo en que nuestro ordenamiento jurídico ha resuelto (por lo demás en la propia LPDC), la relación entre el cuerpo legal referido a los Derechos de los Consumidores (la recién mencionada LPDC), y aquellas leyes especiales que rigen al sector eléctrico (las ya mencionadas LGSE y LSEC)

2. El tema apuntado precedentemente ha sido expresamente abordado y definido por el Legislador en la letra b) del artículo 2° bis de la LPDC que es del siguiente tenor: "Artículo 2° bis. No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios regulada por leyes especiales, salvo:

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento [...]"

3. Tal como queda de manifiesto de la disposición transcrita en el número anterior, la LPDC no resulta en principio aplicable al sector eléctrico en la medida que éste corresponde o se refiere a una actividad de prestación de servicios que está regulada "por leyes especiales" (las ya mencionadas LGSE y LSEC). La excepción que prevé el ordenamiento vigente al respecto dice relación, según ha quedado expuesto de las normas transcritas, con la aplicación del "procedimiento" en las causas en que esté comprometido el "interés colectivo o difuso" de los consumidores, y en el derecho a solicitar indemnización conforme a tal procedimiento. El Legislador ha sido claro, según queda de manifiesto del texto normativo recién indicado, en orden a limitar la aplicación de la LPDC al aspecto procedimental de la acción y de la solicitud de indemnización. Los temas de fondo (que incluyen, por cierto, la determinación y configuración de las obligaciones de las partes), por ende, se mantienen en la competencia exclusiva (y excluyente) de las respectivas (y ya referidas), leyes especiales.

4. En el contexto anotado, la invocación en el libelo de autos de disposiciones contenidas en la LPDC con la pretensión de que ellas regulan o alcanzan el fondo de la relación entre nuestra representada, resulta jurídicamente improcedente, y



Foja: 1

hace que la demanda a que se ha venido haciendo referencia carezca de fundamentos de derecho suficientes. En el fondo, lo que se ha intentado en el libelo pretensor es emplear un conjunto de disposiciones que no rigen a nuestra representada (según se ha indicado más arriba), para tratar de configurar a su respecto obligaciones que no existen (ni podrían existir, pues no corresponden a la regulación que le es aplicable).

5. La demanda de autos parece olvidar, precisamente en este orden de ideas, que la relación jurídica entre su representada y sus clientes ha sido configurada expresa y detalladamente por el legislador, definiendo no sólo aspectos esenciales como el precio y el servicio mismo que ha de prestarse, sino también los mecanismos de ajuste y compensación y, en general, el contenido de la entera relación.

Señala que no se trata, por ende, y como erróneamente parece entender el libelo de autos, de un ámbito (el de los servicios eléctricos), en que los usuarios queden entregados a la decisión eventualmente arbitraria), de empresas como nuestra representada. Muy por el contrario, se trata de un sector amplia y detalladamente regulado.

Manifiesta que la demanda de autos debe ser rechazada porque carece de fundamento jurídico suficiente de conformidad al ordenamiento institucional vigente.

1. De todo lo que se ha expuesto a lo largo de este capítulo resulta posible concluir que la demanda de autos debe ser rechazada de conformidad al ordenamiento vigente, en la medida que ella carece de toda y cualquier base o fundamento jurídico.

La demanda deducida en autos en contra de COELCHA, debe ser rechazada dado que se cumple en este caso la hipótesis del caso fortuito.

1. Sin perjuicio de lo que se ha señalado en los capítulos precedentes de esta presentación, la demanda que se ha deducido en autos en contra de COELCHA, debe ser rechazada por el Tribunal de US., desde el momento que se cumple en este caso la hipótesis del denominado caso fortuito o fuerza mayor, eximiendo por tanto de responsabilidad a nuestra representada, en relación con los hechos detallados en la demanda de autos.

La institución del caso fortuito o fuerza mayor.



Foja: 1

2. indica que según es sabido, nuestro ordenamiento jurídico, siguiendo los criterios empleados en Occidente, contempla una eximente de responsabilidad que corresponde al denominado caso fortuito o fuerza mayor. Con ella, y tal como se ha enseñado unánimemente a lo largo del tiempo, se busca reconocer que las reglas jurídicas se hacen teniendo presente la situación de las personas normales y, por ende, por regla general, no exigen lo imposible, sino aquello que es dable esperar de individuos comunes.

Esto es lo que se consagra expresamente en el artículo 45 del Código Civil, que, según es sabido, es del siguiente tenor literal: "Artículo 45. Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc."

3. manifiesta que la doctrina y la Jurisprudencia de nuestros Tribunales de Justicia, ha solido destacar que el caso fortuito o fuerza mayor se constituye a partir de dos elementos principales: el carácter de imprevisto, y la imposibilidad de resistir. Respecto de ambos elementos cabe tener presente algunas presiones que resultan especialmente importantes para el análisis y la cabal comprensión de un caso como del de autos.

4. En lo que dice relación con el primer elemento, es decir, el carácter de imprevisto, es relevante tener en consideración que, según se ha planteado por expertos, dicha noción no supone que el estándar apunte (siempre y en todos los casos), a una situación que no sea previsible en forma para efecto alguno, pues si se hubiera adoptado tal criterio, el Legislador debería haber empleado la expresión "imprevisible", y no se hubieran empleado ejemplos como un naufragio, que son posibles de predecir de un modo genérico (esto es, en cuanto posibilidad, aunque con distinta probabilidad). Desde esta perspectiva, se ha señalado que no necesariamente elimina el carácter de caso fortuito o fuerza mayor el que un fenómeno o hecho se haya podido prever de manera general o amplia, pero sin alcanzar sus detalles y características específicas (lo que incluso, según han planteado algunos, puede llevar a la conclusión de que, en realidad, lo previsto era algo distinto de lo ocurrido). Tampoco, el que se haya podido predecir a un cierto nivel o grado de compromiso o impacto (menor), radicalmente distinto del que efectivamente alcanzó (mayor). En este sentido, y yendo al caso específico que interesa para efectos de esta presentación, resulta procedente afirmar que no es lo mismo tener información en orden a que se va a producir un determinado fenómeno climático (en los casos invocados por la demanda, un temporal de viento o una lluvia), en un momento o período de tiempo determinado (o, al



Foja: 1

menos, dentro de un cierto rango de horas), que saber con detalle cuáles serán las características y alcance específico del fenómeno (por ejemplo, su intensidad que lo convierte en excepcionalísimo)

Para decirlo con otras palabras, no es lo mismo saber que es posible que se produzca un cierto fenómeno climático en un determinado período de tiempo, que tener conciencia cierta de que se tratara del evento más grande de su clase en las últimas décadas.

5. En lo que dice relación con el segundo elemento, es decir, el carácter de irresistible, se produce una situación similar a la descrita en el número precedente, en la medida que, según han señalado los expertos, lo que se exige no es que la situación sea físicamente imposible de resistir en cualquier caso y con independencia del costo involucrado, sino más bien que no sea posible en derecho exigir que se la resista. Tal como se anticipó en los números precedentes, lo que se ha planteado en doctrina a este respecto es que se trata de ajustar el nivel de exigencia a la condición limitada del ser humano, respetando el principio jurídico clásico en orden a que nadie puede ser obligado a lo imposible, donde lo imposible no es un criterio únicamente físico, sino también referido al nivel de sacrificio que se demanda por parte del ordenamiento.

En los casos que se han invocado en autos se produjeron eventos (temporal de lluvia y viento en el mes de junio pasado), que cumplieron con las características propias del caso fortuito o la fuerza mayor.

6. En la demanda de autos se ha intentado sostener que no se puede entender que en los casos que se han invocado en autos (el temporal de viento y lluvia en el mes de junio de 2017), se haya cumplido con la hipótesis propia del caso fortuito, en la medida que para cada uno de ellos existía un cierto pronóstico del clima (meteorológico), que los anunciaba.

Sin embargo y tal como se acreditará en la etapa procesal correspondiente de este juicio, lo cierto es que los pronósticos climatológicos fueron largamente superados por la realidad en ambos casos, de donde parece posible afirmar que, en último término, ésta terminó siendo claramente distinta (y mucho más grave), que aquéllos.

7. En lo que dice relación con el temporal de viento (el evento de junio de 2017), que es invocado en la demanda de autos, cabe tener presente los siguientes antecedentes:



Foja: 1

a) Es imposible saber en qué lugar, zona o sector la fuerza del viento o del temporal ocasionará la caída de árboles y ramas, inundará predios e inutilizará caminos, impidiendo el acceso a instalaciones.

b) La magnitud de los efectos causados por este temporal es un hecho imposible de ser resistido, a pesar de las medidas implementadas y acciones efectuadas previamente.

c) Los tiempos de reposición del suministro de energía eléctrica a los sectores afectados se vio condicionado por el desraizamiento de árboles de gran tamaño, caída de ganchos, ramas y cortezas de árboles ubicados fuera de la faja de seguridad de las redes (5 m.) Producto de lo anterior, fue necesario despejar y retirar árboles que cayeron sobre caminos, bloqueando los accesos a nuestras brigadas de emergencia a los sectores afectados.

d) Los suelos con la cantidad de agua caída se ablandaron, volviéndose barrocos e intransitables, dificultando el ingreso de camión grúa y camionetas, por lo que fue necesario el apoyo de maquinaria pesada (retroexcavadora)

e) Hacemos presente que Cooperativa Eléctrica Charrúa Ltda. está clasificada en área rural 2, por su extrema ruralidad. Posee 13.029 clientes, 2.994 Km de red de distribución de energía eléctrica de media y baja tensión, distribuidos en 05 alimentadores (al 30 de diciembre de 2016) según el siguiente detalle:

Alimentador Cabrero: 1.925 Km de red y 8.959 usuarios

Alimentador Yungay: 708 Km de red y 3.116 usuarios

Alimentador Nacimiento: 132 Km de red y 268 usuarios Alimentador Rio Claro: 9.3 Km de red y 63 usuarios

Alimentador Tucapel: 220 Km de red y 623 usuarios

f) Los efectos que el temporal y el fuerte viento ocasionan en nuestras instalaciones obedece a un problema más amplio, ES estructural. En efecto, se trata de instalaciones antiguas, ubicadas principalmente en predios particulares de uso preferentemente forestal, cuya faja de seguridad se encuentra libre de árboles. Por tanto, cuando la autoridad hace mención al Artículo N° 222, de la Ley Eléctrica, hace referencia al emplazamiento de instalaciones en bienes nacionales de uso público, situación que no se dio en ninguna de los casos apelados.

g) En cuanto se nos advirtió por la Super Intendencia de Electricidad y Combustibles, a través de oficio circular N° 09383 del 13 de junio de 2017, que un



Foja: 1

sistema frontal afectaría esta zona entre el 14 y 17 de junio de 2017, se activó protocolo y se dispuso de todo el personal para enfrentar este tipo de situaciones. Es decir:

- Se reforzó con tres personas la recepción de atención telefónica.
 - Se reforzó con dos personas la coordinación y despacho de las brigadas de emergencia.
 - Se reforzó con dos personas la gestión del evento y envío de información a la autoridad.
 - Las brigadas de operación, obras y mantención interrumpen sus labores ordinarias de trabajo y se agrupan en brigadas de emergencia habilitadas para concurrir y atender las fallas que se originan a consecuencia de este sistema frontal.
- h) La Cooperativa demandada permanentemente está adoptando medidas tendientes a mitigar los efectos negativos que los frentes de mal tiempo producen en nuestras instalaciones. Para este efecto, tiene implementado Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo a líneas de distribución de energía eléctrica, que para el alimentador Yungay considera las siguientes actividades: Inspecciones pedestres (recorridos de línea)

Roce de matorrales y arbustos, poda o corta de árboles.

Reemplazo de postes de madera impregnada por hormigón armado.

Reemplazo de estructuras de madera por Fe Galvanizado.

Reemplazo de conductor de Cobre por conductor de Aluminio (desnudo o protegido.)

i) Por último, se han destinado a mantenimiento durante los últimos 4 años los siguientes montos:

Año 2013 \$215.844.000

\$ 334.875.400

Año 2014 \$129.336.000

Año 2015 \$183.955.000



Foja: 1

Los eventos acaecidos en junio pasado pueden definirse como una inusual intensidad. Se ha afirmado en este sentido, que el episodio del día 15 de julio de 2017 fue el segundo caso más frío que se ha registrado en los últimos 47 años.

Las desviaciones tan relevantes a que se ha venido haciendo referencia vienen a confirmar que, más allá de los anuncios de las oficinas meteorológicas, el fenómeno que se presentó en junio de este año escapa claramente de los marcos que era posible prever con la información disponible en ese momento.

La demanda que se ha deducido en autos debe ser rechazada, porque opera en este caso la figura del caso fortuito o la fuerza mayor, lo que excluye toda y cualquier responsabilidad de parte de nuestra representada. De todo lo que se ha venido exponiendo a lo largo de este capítulo queda de manifiesto que en la especie concurre la figura del caso fortuito o fuera mayor lo que excluye toda y cualquier responsabilidad de nuestra representada COELCHA.

En efecto, sea que se tomen en cuenta lo estándares que se han desarrollado para determinar la existencia de un caso fortuito y que se aplican de manera general en el ordenamiento jurídico, sea que se los intente desprender de las disposiciones que rigen de manera específica al sector eléctrico (en concreto, el artículo 140 de la LGSE), la conclusión no cambia: los eventos de junio de 2017 constituyen y deben ser tratados como hipótesis de caso fortuito.

III. La demanda que se ha deducido en autos en contra de COELCHA, debe ser rechazada porque no ha existido culpa en el actuar de nuestra representada, la que, por el contrario, ha dado cumplimiento al nivel de diligencia exigido por el ordenamiento.

1. La demanda que se ha deducido en autos en contra de COELCHA, debe ser rechazada, sin perjuicio de lo que se ha señalado en los capítulos precedentes de esta presentación, y en particular, aún si US., estima que no concurre en la especie la hipótesis del caso fortuito o fuerza mayor a la que se ha hecho referencia en el capítulo anterior, en la medida que dicha empresa ha actuado sin culpa, dando cumplimiento al nivel de diligencia exigido por el ordenamiento.

IV. No puede imputarse responsabilidad a quien ha actuado con la diligencia debida, de conformidad a los estándares que se fijan en el propio ordenamiento.

1. Según se señaló al analizar lo relativo al caso fortuito y la fuerza mayor en el capítulo anterior de esta presentación, una de los principios fundamentales del derecho es que no se puede exigir lo imposible. Es desde esa perspectiva o en ese mismo contexto que se suele afirmar que no se puede imputar



Foja: 1

responsabilidad a quien puso (o cumplió), con los niveles de diligencia que le exigía el ordenamiento, pues de hacerlo se estarían llevando las exigencias más allá de lo razonable y, en último término, se estaría haciendo imposible su cumplimiento.

Dicho en otras palabras, no resulta posible entender que exista responsabilidad cuando se ha puesto la diligencia debida, pues se ha hecho precisamente aquello que el ordenamiento exigía y, por ende, los resultados que se consideran negativos están más allá de la esfera que podía controlar el obligado.

De hecho, y según consta de los antecedentes del evento, nuestra representada adoptó medidas preventivas extraordinarias y actuó con el mayor celo y diligencia para tratar de minimizar sus efectos negativos climáticos (los que se traducen no sólo en interrupciones de suministro, sino en graves dificultades para la reposición del mismo).

2. Esta consideración resulta especialmente importante en el caso de mercados regulados, tal como es el caso del que corresponde a los servicios eléctricos, en los que el desarrollo de la actividad misma supone riesgos de falla que no se pueden eliminar del todo y, por ende, es el propio legislador quien determina los umbrales que ha de satisfacer el comportamiento diligente en cada caso.

De esta manera, y según ya se explicó antes al abordar lo relativo a los mecanismos que contempla nuestro ordenamiento para el caso de la interrupción del suministro eléctrico, no se ha establecido en nuestro ordenamiento jurídico que rige el sector de los servicios eléctricos, en forma o para efecto alguno, una exigencia de suministro continuo que supusiera la existencia de responsabilidad a consecuencia de la sola interrupción. Muy por el contrario, se reconoce expresamente en la legislación que dichas interrupciones pueden producirse y que ello no representa un comportamiento ilícito.

Lo que se ha señalado es lo que queda de manifiesto de la disposición que se contiene en el inciso 1° del artículo 140 de la LGSE que señala expresamente que "las disposiciones sobre calidad de servicio establecidas en la presente ley, no se aplicarán en los casos de racionamiento, ni en aquéllos en que las fallas no sean imputables a la empresa suministradora del servicio".

IV. No se ha incumplido la obligación de contar con adecuados sistemas de atención e información para los clientes.



Foja: 1

1. Del texto del libelo de autos parece posible desprender que una de las imputaciones que se formula a nuestra representada es que ella no habría dado cumplimiento a su obligación de contar con adecuados sistemas de atención e información para los clientes.

Lo cierto, sin embargo, es que muy por el contrario de lo que entienden los demandantes, nuestra representada ha cumplido largamente con las exigencias regulatorias en esta materia.

2. En efecto, y según es sabido, el ordenamiento vigente regula lo relativo a la recepción de denuncias y reclamos por parte de los usuarios y clientes. En concreto, el artículo 222 del RLGSE considera dentro de los parámetros que definen la calidad del servicio que se presta, la "oportuna atención de emergencias, interrupciones de suministro, accidentes [...]" (letra f), y la "utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes" (letra g). A su turno, el artículo 235 del RLGSE establece que las empresas concesionarias tienen el deber de "aceptar la interposición de reclamos y denuncias por situaciones de operación anormal o insegura, ya sea en forma personal o por cualquier medio, incluyendo el teléfono, fax u otros. Asimismo, deberán contar en cada centro de atención comercial, con un sistema de recepción y registro de reclamos de sus usuarios, sin perjuicio de las instrucciones que al efecto imparta la Superintendencia".

En el marco a que se ha venido haciendo referencia, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles dictó el Oficio Circular N° 436, de 14 de enero de 2015, en el que señaló expresamente que "considerando [...] la necesidad de uniformar criterios para la gestión de reclamos, esta Superintendencia ha considerado necesario instruir que a partir de la vigencia de este oficio circular [...] toda empresa concesionaria o de distribución eléctrica, quedará obligada, en cuanto a la gestión de los mismos, y en los aspectos que esta instrucción señala, a someterse a las instrucciones del procedimiento que a continuación se indican".

En lo referido específicamente a la interposición de los reclamos, el señalado Oficio Circular indica expresamente que "para estos efectos las empresas deberán poner a disposición de los clientes un número de teléfono, de fax, dirección de correo electrónico, página WEB, cualquier otro medio habilitado para estos efectos y personal en las oficinas comerciales para recibir reclamos", aclarando más adelante que "no hay obligación de habilitar canales de atención de reclamos a través de redes sociales".



Foja: 1

3. De las disposiciones que se han transcrito queda de manifiesto que es la propia regulación la que ha establecido (en detalle), los estándares que han de cumplirse en esta materia. La diligencia empleada por COELCHA, queda de manifiesto desde el momento que se aprecia que fue incluso más allá de tales estándares para dar la mejor cobertura posible a la recepción de información y reclamos por parte de los clientes.

En lo que dice relación a los canales de atención que la regulación exige que estén disponibles, durante los días 15 al 19 junio de 2017 (y concretamente en el período correspondiente al evento del temporal de viento), su representada dispuso además de TRES ejecutivos para la atención telefónica de sus clientes. Todos ellos estaban debidamente capacitados y fueron distribuidos en diversos turnos de 8 Hr cada uno. Además, nuestra representada puso a disposición de sus clientes:

a) Un sistema de call center con un total de 4 líneas telefónicas habilitadas, lo que representa un ratio de 1 línea cada 3.413 clientes, lo que supera incluso el estándar que se encuentra en estudio en la Comisión Nacional de Energía para efectos de la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución, que considera un ratio de 1 línea cada 4.000 clientes. Este sistema tuvo un registro de 990 casos, y

b) La página web de nuestra representada, que tuvo un registro de 9 casos.

Lo que la demanda de autos no parece considerar, en forma o para efecto alguno, es la magnitud de los eventos producidos en el mes de junio recién pasado, que se situaron, según ya se ha explicado en capítulos anteriores de esta presentación, mucho más allá de lo que la regulación prevé.

En concreto, y en lo que dice relación con el punto específico a que se viene haciendo referencia, cabe tener presente, por ejemplo, en lo referido al número de llamadas telefónicas recibidas por nuestra representada, que mientras el promedio diario de ellas alcanza a 9 (cifra para el período entre el 14 y el 18 de abril de 2017), el promedio diario para el período comprendido entre el 15 y el 19 de junio de 2017 alcanzó a 990, es decir, fue más de 110 veces superior a la normalidad. En el mismo sentido, cabe tener presente que entre los días 15 y 19 de junio de 2017, nuestra representada atendió 4.959 llamadas telefónicas.

Se intenta sostener en la demanda de autos que un defecto en la gestión de nuestra representada habría estado dado por no poder indicar un momento cierto de reposición del servicio a cada uno de sus usuarios. Tal pretensión no sólo



Foja: 1

carece de sustento en el ordenamiento vigente (no existe obligación alguna en ese sentido), sino que resulta técnicamente imposible, pues depende del conjunto de factores que afectan el proceso mismo de reposición y que se van ajustando de manera continua y permanente mientras él se desarrolla, impidiendo proyecciones de la precisión que los demandantes sugieren en su libelo (por ejemplo, y como es sabido, el suministro que se ha interrumpido a consecuencia de la caída de un árbol que ha afectado el tendido eléctrico, no puede restablecerse mientras no se verifique el resto del tendido se mantiene en un nivel de seguridad suficiente).

IV No se ha incumplido con la obligación de poda y tala de especies arbóreas por parte de nuestra representada.

Otro de los puntos a los que parece apuntarse en la demanda de autos para intentar establecer un eventual incumplimiento de las obligaciones que afectan a nuestra representada, es el que se refiere a la obligación de poda y tala de especies arbóreas.

Lo cierto, sin embargo, es que dicho tópico se encuentra expresamente abordado en la regulación vigente, y ahí radica la demostración de que nuestra representada ha actuado con la diligencia debida.

En efecto, y según es sabido, el artículo 218 del RLGSE señala expresamente que "los operadores de instalaciones eléctricas deberán incluir en sus programas de mantenimiento la poda o corte de los árboles que puedan afectar la seguridad de sus instalaciones, utilizando técnicas adecuadas para preservar las especies arbóreas. Esta actividad deberá ser comunicada a la Municipalidad respectiva o a la Dirección de Vialidad en su caso, en un plazo no inferior a quince días anteriores a su ejecución".

La norma transcrita precedentemente demuestra que la posición en que la regulación vigente pone a nuestra representada no supone el dotarla de atribuciones para realizar podas o talas de la forma que ella estime más adecuada para proteger sus instalaciones, sino que debe actuar de manera de "preservar las especies arbóreas".

De igual manera, resulta muy relevante a efectos de una cabal comprensión de la situación a que se viene haciendo referencia, tener en claro que, tal como deja de manifiesto la norma que se ha transcrito, y consta en las disposiciones que se contienen en la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, dichos entes tienen atribuciones (y deberes), respecto de las especies arbóreas que nuestra representada está obligada a respetar.



Foja: 1

Desde esa perspectiva, y aplicando las reglas generales del derecho, se puede concluir que la gestión de nuestra representada está sujeta al hecho de terceros, pues depende de la actuación de cada una de las respectivas municipalidades, tanto en lo que dice relación con sus programas específicos, como en lo relativo a las diversas regulaciones que establecen mediante sus Ordenanzas Municipales que, como es lógico, nuestra representada no puede alterar ni desconocer.

Es en este contexto que deben sopesarse los esfuerzos que realiza mi representada (y la debida diligencia que ellos grafican), al llevar adelante, por ejemplo y según se acreditará en la oportunidad procesal correspondiente, planes de poda en el marco del Plan de Mantenimiento Preventivo Anual, los que sólo para los años 2013, 2014 y 2015, representaron la utilización de recursos por un total de más de \$334.875.400.-

IV. No se han incumplido obligaciones en materia de reposición de suministro por parte de su representada.

1. Uno de los argumentos que se intenta desarrollar en el libelo de autos para tratar de configurar la responsabilidad de nuestra representada, es el que apunta a la existencia de un eventual incumplimiento de obligaciones en materia de reposición del suministro una vez que se había producido el evento climático propiamente tal en los dos casos a que se ha venido haciendo referencia. Desde esta perspectiva, lo que parece afirmarse es que, aún si se parte de la base que un temporal de viento o una lluvia de ciertas características interrumpen necesariamente el suministro eléctrico, ello no impide que éste debiera ser repuesto virtualmente en cuanto termine el respectivo evento climático, lo que no habría ocurrido en la especie en los casos a que se ha venido haciendo referencia.

2. Lo cierto, sin embargo, es que tal argumentación es profundamente errónea y no puede ser admitida. En efecto, y como no escapará a la consideración la reposición del suministro eléctrico depende de elementos prácticos (por ejemplo, la capacidad de llegar al lugar donde se ha producido una falla), técnicos y de seguridad (no se puede reponer el suministro en tanto no se verifique que ello no genera riesgos prohibidos para los usuarios), y, por lo mismo, no constituye un proceso automático.

3. Además, y quizás el punto más importante para el caso que nos ocupa, la magnitud y los efectos del evento que causa la interrupción, incide directamente en la complejidad del proceso de reposición, haciendo que éste puede demorar mucho más de lo que se quisiera, no obstante que se emplee la máxima diligencia y cuidado.



Foja: 1

4 Si se considera el evento de viento y lluvia de junio de 2017), se puede apreciar que él produjo 116 fallas en la red de COELCHA. Eso significa que mientras en un día normal se producen en promedio 4 fallas en las redes, el día del referido evento se produjeron 47, y mientras en un día normal se producen en promedio 3 fallas en los domicilios, el día del referido evento se produjeron 16.

5. Desde la perspectiva de la operación y gestión del servicio, cabe destacar que el evento produjo la desconexión automática de 03 Líneas Troncales, y 14 arranques de red de media tensión.

Todo lo anterior genera un escenario de especial complejidad si se considera que las fallas a que se ha venido haciendo referencia se producen de manera virtualmente simultánea, y que el proceso de reparación debe llevarse a cabo en el contexto de una situación de difícil acceso y conectividad vial.

7. El esfuerzo desarrollado por su representada para reponer el suministro en el evento del temporal de viento (junio de 2017), queda de manifiesto si se tiene en cuenta que dispuso de: 19 cuadrillas, lo que es un 19 superior a las cuadrillas en operación normal 69 personas en terreno y oficina, lo es un 8% superior a la operación normal. 26 vehículos (20 camionetas, 05 camiones grúa y 01 maquinaria pesada) lo que representa un 77% mas de vehículos que en operación normal.

8. En su punto más alto la interrupción del suministro afectó a 1.842 clientes de nuestra representada.

IV. No pueden entenderse incumplidas por su representada las disposiciones contenidas en la LPDC.

1. En el libelo de autos los demandantes han insistido profusamente en que nuestra representada habría incurrido en incumplimiento de las obligaciones que impone la LPDC, y que tales incumplimientos serían los que vendrían a justificar la interposición de una demanda como la que se ha deducido en autos.

2. Sin perjuicio de que esta parte rechaza, según ya se ha expuesto detalladamente en esta presentación, que las normas contenidas en la LPDC puedan tener aplicación en el sector eléctrico más allá de lo que dice relación estrictamente con el procedimiento que se aplica respecto de las acciones de protección del interés colectivo y del interés difuso de los consumidores, y, por ende, rechaza que dichas normas puedan ser empleadas en manera alguna para determinar las obligaciones a que están sujetas las empresas que operan en dicho



Foja: 1

sector o los estándares de calidad de servicio que ellas han de cumplir, es preciso concluir que de todo lo que se ha expuesto a lo largo de este capítulo queda de manifiesto que, aún si se pretendiera realizar dicha aplicación o intentar emplear los señalados estándares, no podría estimarse, en forma o para efecto alguno, que nuestra representada ha incurrido en incumplimiento o vulneración de las disposiciones legales vigentes en lo que dice relación con el evento de junio de 2017.

3. Llama la atención, en el contexto que se ha venido señalando, que en la demanda se intente interpretar las disposiciones contenidas en la LPDC como el establecimiento de obligaciones virtualmente ilimitadas, en virtud de las cuales nuestra representada no quedaría exenta o justificada en caso alguno.

4. Llama la atención, además, porque una lógica de esa naturaleza no sólo carece de una fuente legal en la propia LPDC, sino que resulta contraria al contenido de la legislación que rige al sector eléctrico y la legislación chilena en general.

IV. La demanda de autos debe ser rechazada, puesto que COELCHA, ha actuado con la debida diligencia. De todo lo que se ha expuesto a lo largo de este capítulo queda de manifiesto que, aún si se considera que no se configura en la especie la figura del caso fortuito o la fuerza mayor, debe concluirse que COELCHA, actuó de manera lícita y no incurrió en incumplimiento alguno, desde el momento que puso siempre (e incluso excedió), el estándar correspondiente a la diligencia que le era debida.

II. En subsidio de lo expuesto en los capítulos precedentes, debe aplicarse la compensación respecto de los montos que su representada ha compensado a sus clientes, tanto de conformidad a la legislación vigente.

1. Sin perjuicio de lo que se ha señalado en los capítulos precedentes de esta presentación, y en el evento que US., estimara que procede acoger la demanda que se ha deducido en autos en contra de nuestra representada, debe acoger a su respecto la compensación y considerar como ya indemnizado todo lo cubierto por las bonificaciones que ha realizado nuestra representada siguiendo el mecanismo previsto en el ordenamiento (es decir, mediante descuento en las facturaciones posteriores), tanto de conformidad a la norma legal vigente y contenida en la LSEC.

2. En este sentido, cabe tener presente que respecto del evento del temporal de viento y lluvia de junio de 2017, la bonificación legal alcanzó a un total de 4.185



Foja: 1

clientes. Tuvo un valor promedio de por cliente de \$ 1.590, y representó un monto total de \$6.654.168. A los montos indicados debe agregarse la suma de \$5.001.905.- (que se refiere a 2063 clientes), que está aún pendiente de materialización.

3. Esta parte declara expresamente que entiende que ni la realización de las antes mencionadas bonificaciones, ni el que ellas sean invocadas en este acto en esta presentación, suponen o pueden entenderse, en forma o para efecto alguno, como un reconocimiento de responsabilidad, en los hechos a que se refiere la demanda de autos.

POR TANTO: En mérito de lo expuesto, normas legales citadas, y demás pertinentes, pide, tener por contestada, en este acto, en la representación invocada, dentro de plazo y para todos los efectos, la demanda deducida en autos en contra de su representada, y, en definitiva, rechazarla en todas sus partes, con costas o, en subsidio, rebajar los montos en ella solicitados al mínimo procedente de conformidad a la ley y al mérito del proceso, y aplicar la compensación que se ha indicado en esta presentación, eximiendo en todo caso a su representada del pago de las costas, por tener motivo plausible para litigar.

A folio 25 se citó al comparendo de conciliación, la que se llevó a efecto a folio 32, compareciendo don Manuel Alejandro Muñoz García apoderado del Sernac y en ausencia de la demandada, el tribunal llama a las partes a conciliación la que no se produce por la ausencia de la demandada.

A folio 34 se recibió la causa a prueba, la que fue modificada a folio 1 del cuaderno reposición de resolución de prueba.

A folio 145 se citó a las partes a oír sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a folio 1 comparece **JUAN PABLO PINTO GELDREZ** en representación legal del Servicio Nacional del Consumidor, viene en deducir demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, a través del procedimiento especial establecido en el Título IV de la LPC, en contra de **SOCIEDAD COOPERATIVA DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CHARRÚA LTDA** por los argumentos de hecho y de derecho ya expuestos en la parte expositiva de este fallo.

SEGUNDO: Que a folio 19 comparece **NELSON MARCELO VILLENA CASTILLO**, Abogado en representación del demandado quien contesta en la



Foja: 1

demanda en base a los fundamentos de hechos y derecho expuestos en la parte expositiva de este fallo.

TERCERO: Que para acreditar sus acciones o pretensiones la demandante rindió la siguiente prueba.

I.- DOCUMENTAL:

A folio 1:

1.- Copia simple de Ordinario SEC N°305-BIOBIO/ACC1579821, de fecha 28 de junio de 2017.-

2.- Copia simple de resolución Exenta SEC N°19952, de fecha 14 de agosto de 2017.-

A folio 28:

1.- Publicación efectuada en “avisos legales”, del diario El Mostrador, con fecha 15 de diciembre de 2017, consistente en su carátula y el aviso propiamente tal.-

2.- Impresión de pantalla y ruta (link) en el cual consta la publicación del aviso en www.sernac.cl, de 15 de diciembre de 2017.-

A folio 45:

1.- Informe compensatorio “JC ROL C-220-2017, SERNAC con Sociedad Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Charrúa Ltda. (Coelcha Ltda.) Corte no Programado del Servicio de Distribución de energía de los meses de junio y julio de 2017”, de fecha 12 de noviembre de 2018, elaborado por Niccolo Stagno, SERNAC, en el que se proponen modelos de compensación para cada grupo de consumidores que forman el colectivo.-

2.- Ord. N°305 – BIOBIO/ACC 1579821, de fecha 28 de junio de 2017, Formulación de Cargos, SEC.

3.- Resolución Exenta N°19.952, de fecha 14 de agosto de 2017. SEC, que aplica sanción a Coelcha.

4.- Sentencia de la Excelentísima Corte Suprema, en causa caratulada “Enap Refinarías S.A. y otros con Superintendencia de Electricidad y Combustible”, Rol Corte 822-2012.

5.- Sentencia de la Excelentísima Corte Suprema, en causa caratulada “Transnet S.A. con Superintendencia de Electricidad y Combustibles” Rol Corte 97.798-2016.

6.- Noticia extraída de la página web de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles de fecha 01 de diciembre de 2017, sobre comentarios a sentencia de la Excelentísima Corte Suprema que condena a Transnet por cortes de energía eléctrica.



Foja: 1

7.- Sentencia de la Excelentísima Corte Suprema, en causa caratulada “Chilectra S.A. con Superintendencia de Electricidad y Combustibles” Rol Corte 97.737-2016.

8.- Sentencia de la Excelentísima Corte Suprema, en causa caratulada “Transelec S.A. con Superintendencia de Electricidad y Combustibles” Rol Corte 822-2012.

9.- Sentencia de la Excelentísima Corte Suprema, en causa caratulada “Chilquinta Energía S.A. con Superintendencia de Electricidad y Combustibles” Rol Corte 2.333-2017.

10.- Resolución Exenta 15.704 de 18 de octubre de 2016, que fija alcance y requisitos del concepto de fuerza mayor o caso fortuito para situaciones de interrupciones de suministro eléctrico.

11.- Documento extraído de la página web de la Superintendencia de Electricidad y Combustible donde se explica brevemente las Compensaciones por Cortes Eléctricos.-

12.- Anexos Proceso Compensaciones DX, de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

13.- Estudio “Costo de Falla de Corta y Larga Duración SIC, SING y SSMM” de diciembre de 2015.

14.- Publicación en el Diario Oficial, de fecha 21 de julio de 2017, del Reglamento para la determinación y pago de las compensaciones por indisponibilidad de suministro eléctrico.

15.- Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución, de diciembre de 2017.

16.- Columna del profesor de la Universidad de Chile, Mauricio Tapia “ENEL y la nevazón: no se trata de un caso fortuito” de fecha 26 de julio de 2017, publicada en el diario El Mostrador.

17.- Ord. 16865/16-08-2018, SEC. Informe en recurso de reclamación 35-2018, Corte de Apelaciones de Concepción.

18.- Sentencia Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, en causa caratulada “Enel Distribución Chile S.A Contra Superintendencia De Electricidad Y Combustibles” Número de Ingreso a Corte Sección Contencioso Administrativo, ROL 231 – 2018.

19.- Sentencia de la Excelentísima Corte Suprema, en causa caratulada “Enel Distribución Chile S.A Contra Superintendencia de Electricidad y Combustibles” Rol Corte Sección Civil, ROL 26667 – 2018.

II. TESTIMONIAL

A folio 122 (13 E) con fecha 25 de enero de 2019, a las 10:00 horas, con la comparecencia del apoderado de la parte demandante y el testigo que se individualiza:



Foja: 1

Comparece don Niccolo José Stagno Oviedo, cédula de identidad 13.310.605-7, Ingeniero Civil Industrial, domiciliado en Teatinos N°50, Comuna y Ciudad de Santiago, quien previamente juramentado declara lo siguiente:

Al punto de prueba número tres, esto es, efectividad de haber sufrido perjuicios los consumidores por la suspensión de suministros eléctricos. Origen, naturaleza y montos de los mismos, declara que efectivamente los consumidores habrían sufrido perjuicios de naturaleza económica, como consecuencia de la interrupción de energía eléctrica no programada y que habría ocurrido entre los días 16 y 23 de junio del año 2017, interrupciones que habría afectado, según resolución exenta de la SEC 19.952, a más de 1.330 clientes de Sociedad Cooperativa de consumo de energía eléctrica Charrúa Ltda. (Coelcha Ltda.), por más de 20 horas de interrupción y al menos 615 clientes, durante más de 30 horas de interrupción, es decir, entre 1 y 7 días sin servicio en algunos casos.

Indica que como consecuencia de dichas interrupciones no programadas e intempestivas y como la consecuencia la falta de información oportuna al respecto de la hora de la reposición de la energía, se provocaron diferentes perjuicios, tales como la pérdida de tiempo, principalmente de las actividades domésticas y/o ocio que las personas deben postergar cuando existen este tipo de interrupciones, la pérdida de refrigerados, así como la falta de otros servicios que dependen de la energía, tales como telefonía e internet, incluso la falta de acceso a servicios básicos, como el del agua potable, cuando los clientes se suministran de esos servicios mediante sistemas de bombeo, principalmente clientes rurales. Adicionalmente, indica, se puede apreciar en ciertos casos otros perjuicios que tienen relación con la pérdida o daño a electrodomésticos, siendo estos finalmente, en conjunto, los perjuicios más comunes y frecuentes que afectan al colectivo.

En cuanto a los montos, declara si bien actualmente la normativa sectorial vigente determina compensaciones automáticas, por interrupciones no programadas, equivalentes a dos veces la energía no suministrada, valorizada a costo de racionamiento, el resultado de dicha compensación no alcanza a cubrir íntegramente los perjuicios de mayor frecuencia, antes descritos, en particular el valor del tiempo por ejemplo y/o de los alimentos refrigerados. Por esta razón, y en el marco de la protección al consumidor, se define una compensación proporcional al consumo de cada cliente, equivalente a 15 veces la energía no suministrada, valorizada a tarifa base del cliente residencial. Esto, considerando la energía no suministrada, después de 20 horas de interrupción acumuladas en un horizonte de doce meses, según lo establece la misma norma técnica. Este modelo compensatorio se deberá aplicar a todos los clientes residenciales, urbanos y



Foja: 1

rurales, indistintamente. El alcance permite definir los siguientes grupos y subgrupos de consumidores a compensar:

1. Clientes que ya fueron compensados por la ley sectorial vigente, a propósito de los hechos.

1.1 Clientes residenciales con más de 20 horas de corte acumuladas en el horizonte de doce meses.

1.2 Clientes residenciales rurales con más de 30 horas de corte acumuladas en un horizonte de doce meses.

2. Clientes no compensados por la ley sectorial, a propósito de los hechos.

2.1 Clientes rurales con más de 20 horas de interrupción, pero menos de 30 horas de interrupción, acumuladas en el horizonte de doce meses.

Refiere que es importante señalar que el modelo compensatorio definido deberá reconocer las compensaciones ya otorgadas por la ley sectorial y/o bonificaciones voluntarias que pudo haber el proveedor otorgado, a propósito de los hechos. El cuanto al monto o cifra de la compensación resultante en la aplicación del modelo antes descrito, esto dependerá de la energía no suministrada en cada caso. Sin embargo, de no poder contar con la información necesaria para aplicar dicha formulación, se estima una compensación de referencia equivalente al 28% de la facturación mensual del mes de junio de cada cliente residencial y por cada 24 horas de corte.

Adicionalmente, indica que el proveedor deberá definir un procedimiento que permita indemnizar la pérdida de productos refrigerados y/o de electrodomésticos, de tal forma que cada cliente residencial pueda demostrar con antecedentes el valor de dichas pérdidas y ser indemnizado, según corresponda. De la misma manera, y a modo de referencia, se estima que el valor de las pérdidas de alimentos refrigerados y congelado es de 1 UF para interrupciones de más de 20 horas, lo que podrá ser utilizado como referencia para determinar las indemnizaciones correspondientes.

Finalmente, para aquellos clientes que realizaron reclamos ante el Semac, se deberá indemnizar por este concepto con una cifra equivalente a 0,15 UTM, siendo estos el modelo, grupos y subgrupos y las compensaciones correspondientes.

Lo anterior le consta porque a mediados del año 2018, la Dirección Regional del Semac del Bío Bio realizó una solicitud al Departamento en el cual se desempeñó en el Sernac, que es la Unidad de Vigilancia de Mercados, para elaborar el informe compensatorio para este juicio, proceso en el cual pudo revisar la demanda propiamente tal, las resoluciones de la SEC, asociadas al evento de



Foja: 1

corte, siendo éstas las razones por las cuales le constan los hechos por lo que viene a declarar.

Preguntado el testigo por la parte que lo presenta, para que se le exhiba al testigo el informe económico acompañado por el Semac en el numeral 1 del escrito de folio 45, a fojas 37, de fecha 3 de diciembre de 2018, en causa C-220-2017, del J. de Letras y Garantía

Declara que Sí, efectivamente es el documento o informe que elaboró, para ser acompañado en esta causa y en el cual se encuentra su nombre señalado al pie de cada página de dicho informe, y el cual además presenta el nombre de su jefe directo, el Sr. Guillermo Fuenzalida, validando el documento.

Para que diga el testigo si es que a las conclusiones que arribó fue presionado o instruido para llegar a una conclusión en concreto, o se basó en antecedentes objetivos para su elaboración y llegar a sus conclusiones.

Declara que no, no fue presionado, y se basó en antecedentes objetivos, fundados en la teoría económica sectorial, así como en antecedentes concretos determinados por los reclamos que presentan los mismos consumidores por estos hechos.

Concluye aquí la declaración del testigo y, con ello, la audiencia.

CUARTO: Que el demandado rindió las siguientes probanzas:

I.- DOCUMENTAL:

A folio 56:

- 1.- Documento emitido por Sec N° 8046 correspondiente a formalización Plan 3511.
- 2.- Planilla Excel en el que se detalla Plan de Acción 3511.
- 3.- Informe Roce Yumbel – Los Majuelos, de diciembre 2015.
- 4.- Informe Roce Yumbel – Los Majuelos, de enero 2016.
- 5.- Informe Roce El Ajal y Yumbel- Los Majuelos, de noviembre 2015.
- 6.- Set de 12 fotografías correspondientes a sector Bilbao.
- 7.- Informe Siniestro N°46700.

A folio 57:

- 1.- Documento emitido por Sec N°11546 correspondiente a cierre plan 4448.
- 2.- Documento emitido por la Sec N°9276 correspondiente a formalización de Plan 4448.
- 3.- Planilla de Excel en el que se detalla plan de acción N° 4448.
- 4.- Informe de Inspección Rucamanqui, de 15 de noviembre 2016.
- 5.- Factura N°0082, de 30 noviembre de 2016 por \$608.447.
- 6.- Factura N°0084, de 30 noviembre de 2016 por \$5.227.670.



Foja: 1

- 7.- Factura N°0080, de 31 octubre de 2016 por \$499.800.
- 8.- Factura N°0081, de 31 octubre de 2016, por \$3.811.273.
- 9.- Factura N°0076, de 30 septiembre de 2016 por \$297.976.
- 10.- Factura N°0077, de 30 septiembre de 2016 por \$882.689.
- 11.- Informe Roce Rucamanqui de noviembre 2016. (Ofrecido a folio 57, acompañado a folio 78)
- 12.- Informe Roce Rucamanqui de octubre 2016. (Ofrecido a folio 57, acompañado a folio 78)
- 13.- Informe Roce Rucamanqui de septiembre 2016. (Ofrecido a folio 57, acompañado a folio 78)
- 14.- Set de 18 fotografías sector Rucamanqui.
- 15.- Set de 17 fotografías sector Rucamanqui.
- 12.- Informe Siniestro N° 46666.

A folio 58:

- 1.- Documento emitido por Sec N°11546 correspondiente a cierre plan 4448.-
- 2.- Documento emitido por la Sec N°9276 correspondiente a formalización de Plan 4448.
- 3.- Planilla de Excel en el que se detalla plan de acción N°4448.
- 4.- Informe Inspección troncal el Molino - Los Mayos, de julio 2017.
- 5.- Informe Inspección Los Mayos – Yungay de mayo 2017.
- 6.- Informe Inspección Yungay – San Antonio de noviembre 2016.
- 7.- Factura N°0041, de 31 agosto de 2015 por \$4.788.382.
- 8.- Factura N°0042, de 31 agosto de 2015 por \$941.528.
- 9.- Factura N°0049, de 31 diciembre de 2015 por \$151.904.
- 10.- Factura N°0047, de 31 diciembre de 2015 por \$3.653.895.
- 11.- Factura N°0038, de 31 julio de 2015 por \$4.735.010.
- 12.- Factura N°0040, de 31 julio de 2015 por \$109.480.
- 13- Factura N° 0045, de 30 noviembre de 2015 por \$2.259.394.
- 14.- Factura N°0046, de 30 noviembre de 2015 por \$993.115.
- 15.- Factura N° 0044, de 31 octubre de 2015 por \$2.381.074.
- 16.- Informe Roce Molino Yungay- Oleoductos Trasandinos de agosto 2015.
- 17.- Informe Roce Molino Yungay- Oleoductos Trasandino de diciembre 2015.
- 18.- Informe Roce Molino Yungay- Oleoductos Trasandino de julio 2015.
- 19.- Informe Roce Molino Yungay- Oleoductos Trasandino de noviembre 2015.
- 20.- Informe Roce Molino Yungay- Oleoductos Trasandino de octubre 2015.
- 21.- Set de 8 fotografías correspondientes a siniestro N°46704.
- 22.- Informe Siniestro N°46704.

A folio 59:



Foja: 1

- 1.- Documento emitido por Sec N°11546 correspondiente a cierre plan 4448.
- 2.- Documento emitido por la Sec N°9276 correspondiente a formalización de Plan 4448.
- 3.- Planilla de Excel en el que se detalla plan de acción N°4448.
- 4.- Informe de inspección Recorrido Línea Cartago- Poste Piedra de 21 de noviembre de 2016.
- 5.- Factura N°0085, de 31 diciembre de 2016 por \$179.274.
- 6.- Factura N°0086, de 31 diciembre de 2016 por \$4.436.677.
- 7.- Factura N°0051, de 31 enero de 2016 por \$5.732.647.
- 8.- Factura N°0087, de 31 enero de 2016 por \$615.825.
- 9.- Factura N°0088, de 31 enero de 2016 por \$1.779.050.
- 10.- Factura N°0054, de 29 febrero de 2016 por \$136.850.
- 11.- Factura N°0053, de 29 febrero de 2016 por \$6.934.190.
- 12.- Factura N°0055, de 31 marzo de 2016 por \$4.097.289.
- 13.- Factura N°0056, de 31 marzo de 2016 por \$373.053.
- 14.- Informe Roce Cartago Poste de Piedra Monte León de abril 2016.
- 15.- Informe Roce Cartago Poste de Piedra Monte León por enero 2016.
- 16.- Informe Roce Cartago Poste de Piedra Monte León por enero 2017.
- 17.- Informe Roce Cartago Poste de Piedra Monte León por febrero 2016.
- 18.- Informe Roce Cartago Poste de Piedra Monte León por marzo 2016.
- 19.- Informe Roce Cartago Poste de Piedra Monte León por diciembre 2017.
- 20.- Set de 18 fotografías sector Cartago-Poste Piedra- Monte León.
- 21.- Informe Siniestro N°46683.

A folio 60:

- 1.- Documento emitido por la Sec N°10546 en el que consta Cierre del Plan 4447.
- 2.- Documento emitido por la Sec N°9277 en el que consta formalización del Plan 4447.
- 3.- Planilla Excel en el que consta Plan de Acción 4447.
- 4.- Informe Inspección Los Cruceros de 17 de noviembre de 2016.
- 5.- Informe Inspección Los Cruceros 15 de noviembre de 2016.
- 6.- Informe Inspección San Jose de Dollindo Los Patos 14 y 15 de noviembre 2016.
- 7.- Factura N°000030, de 30 abril de 2014 por \$5.863.610.
- 8.- Factura N°000016, de 31 enero de 2014 de \$892.500.
- 9.- Factura N°000017, de 31 enero de 2014 por \$572.390.
- 10.- Factura N° 000021, de 28 febrero de 2014 por \$892.500.
- 11.- Factura N°000022, de 28 febrero de 2014 por \$3.314.150.
- 12.- Factura N°000027, de 31 marzo de 2014 por \$3.760.400.



Foja: 1

- 13.- Factura N°000033, de 31 mayo de 2014 por \$9.293.900.
- 14.- Informe Roce Nacimiento de abril 2014.
- 15.- Informe Roce Nacimiento - Carrozal de enero 2014.
- 16.- Informe Roce Nacimiento de febrero 2014.
- 17.- Informe Roce Nacimiento de marzo 2014.
- 18.- Informe Roce Nacimiento de mayo 2014.
- 19.- Informe Siniestro N°46751.

A folio 61:

- 1.- Documento emitido por Sec N°8046 correspondiente a formalización Plan 3511.
- 2.- Planilla de Excel en el que se detalla plan de acción 3511.
- 3.- Factura N°0030, de 30 abril de 2015 por \$704.480.
- 4.- Factura N° 0031, de 30 abril de 2015 por \$3.724.700.
- 5.- Factura N° 0034, de 30 junio de 2015 por \$639.625.
- 6.- Factura N° 0035, de 30 junio de 2015 por \$3.883.119.
- 7.- Factura N° 0028, de 30 marzo de 2015 por \$1.909.712.
- 8.- Factura N° 0029, de 30 marzo de 2015 por \$2.052.750.
- 9.- Informe Roce y Despeje de marzo 2015.
- 10.- Factura N°0032, de 30 mayo de 2015 de \$704.551.
- 11.- Factura N° 0033, de 30 mayo de 2015 de \$3.003.858.
- 12.- Informe Roce San Pablo de abril 2015.
- 13.- Informe Roce San Pablo de junio 2015.
- 14.- Informe Roce San Pablo de marzo 2015.
- 15.- Informe Roce San Pablo de mayo 2015.
- 16.- Set de 10 fotografías correspondientes a sector San Pablo.
- 17.- Informe de Inspección Troncal Tomeco – Copielemu, de agosto 2016.
- 18.- Informe de inspección Línea Maiten Millahue de junio 2016.
- 19.- Informe de inspección Línea Quillamavida de junio 2016.
- 20.-Informe de inspección Troncal Tomeco Copielemu de agosto 2016.
- 21.- Informe siniestro N°46636.

A folio 62:

- 1.- Documento emitido por Sec N°11546 correspondiente a cierre plan 4448.
- 2.- Documento emitido por la Sec N°9276 correspondiente a formalización de Plan 4448.
- 3.- Planilla de Excel en el que se detalla plan de acción N°4448.
- 4.- Informe Troncal el Molino los Mayos de julio 2017.
- 5.- Informe Troncal los Mayos – Yungay de mayo 2017.



Foja: 1

- 6.- Informe Yungay – San Antonio de noviembre 2016. (Ofrecido a folio 62, acompañado a folio 78)
- 7.- Factura N°0029, de 30 abril de 2015 por \$734.171.
- 8.- Factura N°0030, de 30 abril de 2015 por \$2.595.390.
- 9.- Factura N°0036, de 30 junio de 2015 por \$681.513.
- 10.- Factura N°0037, de 30 junio de 2015 por \$3.549.889.
- 11.- Factura N°0032, de 30 mayo de 2015 por \$657.427.
- 12.- Factura N°0034, de 30 mayo de 2015 por \$1.341.130.
- 13.- Informe Roce Santa Lucia de abril 2015.
- 14.- Informe Roce Santa Lucia de junio 2015.
- 15.- Informe Roce Santa Lucia de mayo 2015.
- 16.- Set de 8 Registros fotográficos Santa Lucia.
- 17.- Informe Siniestro N°46631.

A folio 63:

- 1.- Documento emitido por Sec N°11546 correspondiente a cierre plan 4448.
- 2.- Documento emitido por la Sec N°9276 correspondiente a formalización de Plan 4448.
- 3.- Planilla de Excel en el que se detalla plan de acción N°4448.
- 4.- Informe de Inspección troncal El Molino- Los Mayos de julio 2017.
- 5.- Informe de Inspección troncal Los Mayos- Yungay de mayo 2017.
- 6.- Informe de Inspección Yungay- San Antonio de noviembre 2016.
- 7.- Factura N°0041, de 31 agosto de 2015 por \$4.788.382.
- 8.- Factura N°0042, de 31 agosto de 2015 por \$941.528.
- 9.- Factura N°0047, de 31 diciembre de 2015 por \$3.653.895.
- 10.- Factura N°0049, de 31 diciembre de 2015 por \$151.904.
- 11.- Factura N°0038, de 31 julio de 2015 por \$4.735.010.
- 12.- Factura N°0040, de 31 julio de 2015 por \$109.480.
- 13.- Factura N°0045, de 30 noviembre de 2015 por \$2.259.394.
- 14.- Factura N° 0046, de 30 noviembre de 2015, \$993.115
- 15.- Factura N°0044, de 31 octubre de 2015 por \$2.381.874.
- 16.- Informe Roce los Mayos de agosto 2015.
- 17.- Informe Roce los Mayos de diciembre2015.
- 18.- Informe Roce los Mayos de julio 2015.
- 19.- Informe Roce los Mayos de noviembre 2015. (Ofrecido a folio 63, acompañado a folio 78)
- 20.- Informe Roce los Mayos de octubre 2015.
- 21.- Informe Siniestro N°46649.

A folio 64:



Foja: 1

- 1.- Documento emitido por Sec N°11546 correspondiente a cierre plan 4448.
- 2.- Documento emitido por la Sec N°9276 correspondiente a formalización de Plan 4448.
- 3.- Planilla de Excel en el que se detalla plan de acción N°4448.
- 4.- Informe de Inspección troncal El Molino- Los Mayos de julio 2017.
- 5.- Informe de Inspección troncal Los Mayos- Yungay de mayo 2017.
- 6.- Informe de Inspección Yungay- San Antonio de noviembre 2016.
- 7.- Factura N°0041, de 31 agosto de 2015 por \$4.788.382.
- 8.- Factura N°0042, de 31 agosto de 2015 por \$941.528.
- 9.- Factura N°0049, de 31 diciembre de 2015 por \$151.904.
- 10.- Factura N°0047, de 31 diciembre de 2015 por \$3.653.895.
- 11.- Factura N°0038, de 31 julio de 2015 por \$4.735.010.
- 12.- Factura N°0040, de 31 julio de 201 por \$109.480.
- 13.- Factura N°0045, de 30 noviembre de 2015 por \$2.259.394.
- 14.- Factura N°0046, de 30 noviembre de 2015 por \$993.115.
- 15.- Factura N°0044, de 31 octubre de 2015 por \$2.381.874.
- 16.- Informe Roce Ñipilco de agosto 2015.
- 17.- Informe Roce Ñipilco de diciembre 2015.
- 18.- Informe Roce Ñipilco de julio 2015.
- 19.- Informe Roce Ñipilco de noviembre 2015.
- 20.- Informe Roce Ñipilco de octubre 2015.
- 21.- Informe Siniestro N°46645. (Ofrecido a folio 64, acompañado a folio 78)

A folio 65:

- 1.- Documento emitido por Sec N°11546 correspondiente a cierre plan 4448.
- 2.- Documento emitido por Sec N°9276 correspondiente a formalización de Plan 4448.
- 3.- Planilla de Excel en el que se detalla plan de acción N°4448.
- 4.- Informe de Inspección El Castillo de 05 de diciembre de 2016.
- 5.- Informe de Inspección El Castillo de 13 de julio de 2017.
- 6.- Factura N°0041, de 31 agosto de 2015 por \$4.788.382.
- 7.- Factura N°0042, de 31 agosto de 2015 por \$941.528.
- 8.- Factura N°0047, de 31 diciembre de 2015 por \$3.653.895.
- 9.- Factura N°0049, de 31 diciembre de 2015 por \$151.904.
- 10.- Factura N°0038, de 31 julio de 2015 por \$4.735.010.
- 11.- Factura N°0040, de 31 de julio de 2015 por \$109.480.
- 12.- Factura N°0045, de 30 noviembre de 2015 por \$2.259.394.
- 13.- Factura N°0046, de 30 noviembre de 2015 por \$993.115.
- 14.- Factura N°0044, de 30 octubre de 2015 por \$2.381.874.



Foja: 1

- 15.- Informe Roce el Castillo de agosto 2015.
- 16.- Informe Roce el Castillo de diciembre 2015.
- 17.- Informe Roce el Castillo de julio 2015.
- 18.- Informe Roce el Castillo de noviembre 2015.
- 19.- Informe Roce el Castillo de octubre 2015.
- 20.- Informe siniestro N°46697.

A folio 66:

- 1.- Informe de Inspección El Troncal Charrúa – El Progreso, de febrero 2017.
- 2.- Documento emitido por Sec N°8046 correspondiente a formalización Plan 3511.
- 3.- Planilla Excel en el que se detalla Plan de Acción 3511.
- 4.- Factura N°0104, de 31 agosto de 2016 por \$1.059.493.
- 5.- Factura N°0105, de 31 agosto de 2016 por \$3.188.950.
- 6.- Factura N°0111, de 30 noviembre de 2016 por \$896.368.
- 7.- Factura N°0112, de 30 noviembre de 2016 por \$3.631.384.
- 8.- Factura N°0108, de 31 octubre de 2016 por \$789.565.
- 9.- Factura N°0110, de 31 octubre de 2016 por \$4.529.935.
- 10.- Factura N° 0106, de 30 septiembre de 2016 por \$463.922.
- 11.- Factura N°0107, de 30 septiembre de 2016 por \$4.605.003.
- 12.- Informe roce Charrúa- Colicheu- Ranchillo Bajo de agosto 2016.
- 13.- Informe roce Charrua-Colicheu- Ranchillo Bajo y Cabrero-La Quinta- Charrúa, de noviembre 2016.
- 14.- Informe roce Charrúa- Colicheu- Ranchillo Bajo, de octubre 2016.
- 15.- Informe roce Charrúa- Colicheu- Ranchillo Bajo, de septiembre 2016.
- 16.- Set de 18 fotografías sector Colicheu.
- 17.- Informe Siniestro N°46642

A folio 67:

- 1.- Documento emitido por Sec N°11546 correspondiente a cierre plan 4448.
- 2.- Documento emitido por la Sec N°9276 correspondiente a formalización de Plan 4448.
- 3.- Planilla de Excel en el que se detalla plan de acción N°4448.
- 4.- Factura N°0025, de 28 febrero de 2015 por \$2.413.701.
- 5.- Factura N°0026, de 28 febrero de 2015 por \$125.307.
- 6.- Factura N°0027, de 31 marzo de 2015 por \$1.561.280.
- 7.- Factura N°0028, de 31 marzo de 2015 por \$122.570.
- 8.- Informe Roce el Avellano- Ranchillo de febrero 2015.
- 9.- Informe Roce el Avellano- Ranchillo de marzo 2015.
10. Set de 14 fotografías sobre el Avellano- Ranchillo de marzo 2015.



Foja: 1

11.- Informe Inspección Trocal el Molino-Los Mayos de julio de 2017.

12.- Informe Inspección Los Mayos-Yungay de mayo de 2017.-

13.- Informe Inspección Yungay-San Antonio de noviembre de 2016.

14.- Informe Siniestro N°46623.

A folio 68:

1.- Documento emitido por Sec N°11546 correspondiente a cierre plan 4448.

2.- Documento emitido por la Sec N°9276 correspondiente a formalización de Plan 4448.

3.- Planilla de Excel en el que se detalla plan de acción N°4448.

4.- Informe inspección sector Canelillos de enero 2017.

5.- Informe inspección Troncal Yungay-Cartago de noviembre 2016.

6.-Factura N°0051, de 31 enero de 2016 por \$5.732.647.

7.- Informe Roce Canelillos de enero 2016.

8.- Set de 6 registros fotográficos Canelillos.

9.-Informe siniestro N°46630.

A folio 69:

1.- Documento emitido por Sec N°11546 correspondiente a cierre plan 4448.

2.- Documento emitido por la Sec N°9276 correspondiente a formalización de Plan 4448.

3.- Planilla de Excel en el que se detalla plan de acción N°4448.

4.- Informe de Inspección los cruceros de noviembre 2016.

5.- Informe de Inspección los cruceros de noviembre 2016.

6.- Informe de Inspección San Jose de Dollinco – Los Patos de noviembre 2016.

7.- Factura N°000030, de 30 abril de 2014 por \$5.863.610.

8.- Factura N°000016, de 31 enero de 2014 por \$892.500.

9.- Factura N°000017, de 31 enero de 2014 por \$572.390.

10.- Factura N°000021, de 28 febrero de 2014 por \$892.500.

11.-Factura N°000022, de 28 febrero de 2014 por \$3.314.150.

12.-Factura N°000027, de 31 marzo de 2014 por \$3.760.400.

13.- Factura N°000033, de 31 mayo de 2014 por \$9.293.900.

14.- Informe Roce los Cruceros de abril 2014.

15.- Informe Roce los Cruceros de enero 2014.

16.- Informe Roce los Cruceros de febrero 2014.

17.- Informe Roce los Cruceros de marzo 2014.

18.- Informe Roce los Cruceros de mayo 2014.

19.- Set de 9 fotografías correspondientes a sector los Cruceros.

20.- Informe Siniestro N°46637.

A folio 70:



Foja: 1

- 1.- Documento emitido por Sec N°11546 correspondiente a cierre plan 4448.
- 2.- Documento emitido por la Sec N°9276 correspondiente a formalización de Plan 4448.
- 3.- Planilla de Excel en el que se detalla plan de acción N°4448.
- 4.- Informe de Inspección Rucamanqui, de 15 de noviembre de 2016.
- 5.- Factura N°0024, de 31 enero de 2015 por \$1.615.425.
- 6.- Informe Roce Huepil Alto de enero 2015.
- 7.- Set de 8 fotografías correspondiente a siniestro N°46695.
- 8.- Informe Siniestro N°46695.

A folio 71:

- 1.- Documento emitido por Sec N°8046 correspondiente a formalización Plan 3511.
- 2.- Planilla Excel en el que se detalla Plan de Acción 3511.
- 3.- Informe de Inspección Huindanqui de 28 de junio de 2016.
- 4.- Factura N°000126, de 31 marzo de 2015 por \$3.452.785.
- 5.- Factura N°000127, de 31 marzo de 2015 por \$977.942.
- 6.- Informe Roce Paredones- La represa- Los Litres- Higuierillas, de marzo 2015.
- 7.- 8 set de fotografías correspondientes a sector Huindanqui.
- 8.- Informe Siniestro N°46701.

A folio 72:

- 1.- Documento emitido por Sec N°11546 correspondiente a cierre plan 4448.
- 2.- Documento emitido por la Sec N°9276 correspondiente a formalización de Plan 4448.
- 3.- Planilla de Excel en el que se detalla plan de acción N°4448.
- 4.- Informe de Inspección Pallahuala de 21 de noviembre de 2016.
- 5.- Factura N°0041, de 31 agosto de 2015, por \$4.788.382.
- 6.- Factura N°0042, de 31 agosto de 2015, por \$941.528.
- 7.- Factura N°0049, de 31 diciembre de 2015 por \$151.904.
- 8.- Factura N°0047, de 31 diciembre de 2015, por \$3.653.895.
- 9.- Factura N°0038, de 31 julio de 2015, por \$4.735.010.
- 10.- Factura N°0040, de 31 julio de 2015, por \$109.480.
- 11.- Factura N°0045, de 30 noviembre de 2015, por \$2.259.394.
- 12.- Factura N°0046, de 30 noviembre de 2015, por \$993.115.
- 13.- Factura N°0044, de 31 octubre de 2015, por \$2.381.074.
- 14.- Informe Roce Molino Yungay- Oleoductos Trasandinos, de agosto 2015.
- 15.- Informe Roce Molino Yungay- Oleoductos Transandinos, de diciembre 2015.
- 16.- Informe Roce Molino Yungay – Oleoductos Transandinos, de julio 2015.
- 17.- Informe Roce Molino Yungay- Oleoductos Transandinos, de noviembre 2015.



Foja: 1

18.- Informe Roce Molino Yungay- Oleoductos Transandinos, de octubre 2015.

19.- Set de 12 fotografías correspondientes a siniestro N°46702.

20.- Informe Siniestro N°46702.

QUINTO: Que para centrar la controversia en estos autos, es necesario retomar las solicitudes de la demandante, tales son:

1.- Que el Tribunal declare la responsabilidad infracciona, por vulneración a los artículos 3° inciso primero, letras b) y e), 12, 23 y 25 de la LPC, y por consiguiente, condenar al proveedor demandado al máximo de las multas que establece la LPC, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la LPC. Las infracciones son las siguientes:

1.1. Artículo 3 letra b) “el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismo, y el deber de informarse responsablemente de ellos”.

1.2. Artículo 3 letra e) “el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea”

1.3. Artículo 12 “todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

1.4. Artículo 23 “comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

1.5. Artículo 25 “el que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales”.

2.- Condenar al proveedor demandado, al pago de las indemnizaciones de perjuicios que proceda, como asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación.



Foja: 1

3.- Determinar, en la sentencia definitiva y para efectos de lo señalado en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N°2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley N°19.496.

4.- Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53C, toda vez que, en el caso de autos, la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.

5.- Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496.

6.- Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

SEXTO. Que la acción intentada por el Servicio Nacional del Consumidor corresponde a la dispuesta en el artículo 50 inciso 5° de la Ley de Protección al Consumidor, es decir, acción de interés colectivo que se promueve en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual, cuyos requisitos son a) existencia de consumidores y proveedor, b) que dichos consumidores y proveedores estén ligados por un vínculo contractual y c) que se vean afectados los derechos comunes de un conjunto determinado o determinable de consumidores.

SEPTIMO: Que el objeto del presente juicio es determinar si la empresa demandada ha incurrido en las hipótesis infraccionales de la Ley del Consumidor señaladas por el Servicio Nacional del Consumidor en su demanda, y si a raíz de dichas infracciones (si se acreditan) ha causado perjuicio en los consumidores de su concesión de distribución de energía eléctrica debido a la interrupción del suministro referido en el mes de junio de 2017.

OCTAVO: Que con el mérito de la prueba rendida, es posible tener por acreditadas las siguientes circunstancias:

1. Existencia de una relación de consumo entre los clientes que habitan la concesión de distribución eléctrica otorgada a la Empresa demandada y ésta última en su calidad de proveedor. Este hecho no controvertido consta de la lectura de los escritos de demanda y contestación, además de lo dispuesto por la Ley sectorial que regula las concesiones eléctricas de distribución, atendida a la naturaleza de monopolio natural que observa el servicio suministrado.

2. Que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles mediante oficio



Foja: 1

N 9.383 de 13 de junio de 2017 instruye a las empresas concesionarias distribuidoras de electricidad, dentro de las cuales se encuentra la demandada para que adopten oportunamente todas aquellas medidas que fueren necesarias para otorgar un suministro continuo y seguro, a raíz de la emergencia climática.

3. Que entre los días 14 al 19 de junio de 2017 inclusive, se produjeron interrupciones al suministro eléctrico en el área de concesión de la empresa distribuidora demandada., afectando a más de 1.330 clientes de Sociedad Cooperativa de consumo de energía eléctrica Charrúa Ltda. (Coelcha Ltda.), por más de 20 horas de interrupción y al menos 615 clientes, durante más de 30 horas de interrupción, es decir, entre 1 y 7 días sin servicio en algunos casos de con interrupción del suministro, como lo indica testigo presentado por la demandante e informe compensatorio..

4. Que entre los días 14 al 17 de junio de 2017 inclusive, se produjeron interrupciones al suministro eléctrico en el área de concesión de la empresa distribuidora. Este hecho no controvertido consta de la lectura de los escritos de demanda y contestación.

5. Que la Superintendencia de Electricidad y Combustible de la Región del Bio Bio mediante resolución exenta N°19952 de 14 de agosto de 2017 aplicó a una multa de 180 UTM por el incumplimiento de lo establecido en artículo 145°, 245 letras a) y b) y 222° letra f) del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos en relación al artículo 225 letra x) de la Ley General de Servicios Eléctricos a raíz del corte de suministro eléctrico que afectó a 1.339 clientes, ocurrido entre el 14 y 19 de junio de 2017.

NOVENO: Que, el siguiente análisis es determinar si el evento climático de junio de 2017 califica como fuerza mayor o caso fortuito para los efectos de exoneración de culpa por la no prestación de lo debido por la demandante acompaña Resolución Exenta N°15704 de fecha 18 de octubre de 2016 de la Superintendencia de Electricidad y Combustible que fija “Alcances y requisitos del concepto de fuerza mayor o caso fortuito para situaciones de interrupciones de suministro eléctrico”. La mencionada resolución exige la existencia copulativa de 3 requisitos: a) **Exterioridad del hecho:** *El hecho eventualmente constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito debe consistir en un hecho externo, absolutamente extraño a la voluntad del agente que lo reclama, es decir, que no haya contribuido en forma alguna a su ocurrencia. Lo anterior significa que no es posible alegar esta causal cual es la propia empresa la que incide en su generación.* b) **Imprevisibilidad del hecho:** *La imprevisibilidad del hecho apunta a la incapacidad técnica o profesional de la empresa de prever la ocurrencia del*



Foja: 1

*evento dentro de cálculos ordinarios o corrientes, por lo que estará impedida de disponer o preparar medios para evitar esta contingencia. Racionalmente, no existe manera de anticipar la ocurrencia o materialización del evento que se declara como fuerza mayor. Este requisito exige que las empresas ponderen la probabilidad de ocurrencia del evento, la que evidentemente estará asociada, entre otras consideraciones, a la Bfrecuencia en la ocurrencia del mismo. c) **Carácter irresistible del hecho:** La fuerza mayor o caso fortuito requiere la ocurrencia de un hecho imposible de ser resistido, lo que implica que la empresa que ha debido enfrentarlo no ha podido evitar su acaecimiento; y una vez desencadenado, no ha podido evitar sus consecuencias, incluso ejerciendo las medidas que racional y diligentemente cabía emplear al efecto, lo que a su vez impide cumplir con la obligación de servicio público eléctrico.*

DECIMO: Para que la demandada pueda suministrar energía eléctrica bajo los estándares de continuidad, ininterrupción y seguridad, la ley y el reglamento respectivo le establecen la obligación de realizar acciones preventivas para efecto de prever posibles fallas, como por ejemplo la seguridad, mantención de las líneas y postes, determinar lugares de difícil acceso y planificar en caso de emergencia vías alternativas, etc. Si tales medidas fueron adoptadas de forma correcta, las consecuencias del evento climático de junio de 2017 se hubiesen aminorado en gran parte, o pues bien, si hubiesen persistidos los mismos efectos, estaríamos ante un hecho totalmente imprevisible.

DECIMO PRIMERO: Que a mayor abundamiento, como se tuvo por acreditado en el considerando 24° N°2, la empresa fue comunicada del frente de mal tiempo por la SEC mediante Oficio N°9.383 con fecha 13 de junio de 2017, en el cual se le instruyó para que adopte oportunamente todas aquellas medidas que fueren necesarias para otorgar un suministro continuo y seguro, a raíz de la emergencia climática, por lo que malamente puede entenderse satisfecho el elemento de imprevisibilidad como eximente de responsabilidad por incumplimiento, teniendo en cuenta además, el deber de profesionalismo exigido a las empresas de distribución eléctrica.

DECIMO SEGUNDO: Que, por último resulta útil a estos antecedentes tener presente que la SEC de la Región de Bio Bio aplicó multa a la demandada. por la interrupción el suministro eléctrico entre las fechas 14 y 23 de junio de 2017, por lo que hubo usuarios que estuvieron sin suministro eléctrico por la inobservancia de los artículos 145, 245 letras a) y b), 222° letra f) del Reglamento Eléctrico en relación al artículo 225 letra x) de la Ley General de Servicios Eléctricos, a saber: **Artículo Infracción**225 letra x) LGSE Calidad de servicio comercial: componente



Foja: 1

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.

145 RLGSE Las empresas concesionarias de servicio público de distribución deberán suministrar electricidad a sus usuarios de **manera continua e ininterrumpida**, salvo las excepciones legales y reglamentarias. 245 letra a) RLGSE Durante cualquier período de doce meses, las interrupciones de suministro de duración superior a tres minutos, incluidas las interrupciones programadas, no deberán exceder los valores que se indican a continuación: a) En puntos de conexión a usuarios finales en baja tensión: 22 interrupciones, que no excedan, en conjunto, de 20 horas; 245 letra b) RLGSE Durante cualquier período de doce meses, las interrupciones de suministro de duración superior a tres minutos, incluidas las interrupciones programadas, no deberán exceder los valores que se indican a continuación: b) En todo punto de conexión a usuarios finales en tensiones iguales a media tensión: 14 interrupciones, que no excedan, en conjunto, de 10 horas 222 letra f) RLGSE 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: La oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia, interrupciones de suministro, accidentes y otros imprevistos.

DECIMO TERCERO: Que la prueba restante rendida por la demandado en nada aporta respecto a su teoría del caso, emergencia y protocolo PEC para la misma, cuestión que para estos antecedentes no es relevante ponderar, pues como se dijo, la obligación del proveedor para con sus clientes es de resultado y no de medios, por lo cual infructuosa es analizar la diligencia del demandado durante la emergencia.

DECIMO CUARTO: Que sin perjuicio lo anterior, del testimonio de don Niccolo José Stagno Oviedo, cédula de identidad 13.310.605-7, Ingeniero Civil Industrial, domiciliado en Teatinos N°50, Comuna y Ciudad de Santiago, quien previamente juramentado declara que efectividad de haber sufrido perjuicios los consumidores por la suspensión de suministros eléctricos. En cuanto al Origen, naturaleza y montos de los mismos, declara que efectivamente los consumidores habrían sufrido perjuicios de naturaleza económica, como consecuencia de la interrupción de energía eléctrica no programada y que habría ocurrido entre los días 16 y 23 de junio del año 2017, interrupciones que habría afectado, según resolución exenta



Foja: 1

de la SEC 19.952, a mas de 1.330 clientes de Sociedad Cooperativa de consumo de energía eléctrica Charrúa Ltda. (Coelcha Ltda.), por más de 20 horas de interrupción y al menos 615 clientes, durante más de 30 horas de interrupción, es decir, entre 1 y 7 días sin servicio en algunos casos

DECIMO QUINTO: Que de todo lo razonado precedentemente el caso fortuito o fuerza mayor para la exoneración de responsabilidad por incumplimiento contractual no satisface el estándar de imprevisibilidad, toda vez que la demandada. atendido su deber de profesionalidad y conocimiento de su propio negocio, debió realizar las medida necesarias en las la seguridad, o determinar caminos alternativos a las zonas de difícil acceso, etc., y más aún, teniendo la información anticipada de los posibles efectos del evento climático de junio de 2017 comunicado por la SEC, debió prevenir la interrupción del suministro eléctrico de mejor manera.

INFRACCIONES A LA LEY DEL CONSUMIDOR

DECIMO SEXTO: Que según lo fallado en la causa rol 12.355-2011 de la Excma. Corte Suprema de Justicia, considerando décimo *“la referencia que hace la ley al procedimiento en las causas en que esté comprendido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, revela de manera inconcusa que aún respecto de servicios regulados en leyes especiales, como el de suministro de agua potable, igualmente resulta procedente aplicar las sanciones que fueren del caso, pues el procedimiento en la causas en que esté comprendido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios por cierto incluye la posibilidad de aplicar sanciones, afirmación que surge con nitidez de lo dispuesto en el artículo 53 C de la ley...”* no existe discusión sobre la procedencia de las infracciones a la ley del consumidor para los casos de proveedores regulados.

DECIMO SEPTIMO: Que el actor esgrime que la demandada ha vulnerado el artículo 3 letra b) de la Ley N°19.496 “el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismo, y el deber de informarse responsablemente de ellos”. Acompaño informe compensatorio a folio 45, el cual da cuenta de suspensión intempestiva de suministro eléctrico, siendo un factor la falta de información, a modo de ejemplo “...el perjuicio económico que conlleva el estar pidiendo cada vez que se corta la luz por teléfono que se restablezca el servicio por el cual pago todos los meses, realice los respectivos reclamos y solicitar la asistencia al cliente para el restablecimiento del suministro



Foja: 1

eléctrico el tuvo un excesivo retraso, De los indicado enseñados, se puede apreciar que la empresa no tenía manejo de la emergencia, por lo cual malamente pudo informar correctamente a sus clientes del estado la misma, por lo que evidentemente esta norma se encuentra vulnerada.

DECIMO OCTAVO: Que el actor señala que la demandada ha vulnerado el artículo 3 letra e) de la Ley del Consumidor *“el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea”*. Tal como está redactada la norma se constituye como un derecho a la reparación e indemnización por parte del consumidor, no como una obligación a la que debe estar sujeto el proveedor atendido al tiempo transcurrido y de acuerdo a la prueba presentada se acogerá la compensación esgrimida, por en la especie es contraria esta infracción por lo cual será rechazada.

DECIMO NOVENO: Que el actor señala que la demandada ha vulnerado el artículo 12 de la Ley N°19.496 *“todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”*, art. 23 *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”* y art. 25 *“El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. Cuando el servicio de qué trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales”*. Como se ha analizado, se encuentra acreditado que efectivamente hubo interrupción del suministro eléctrico debido que la demandada no previó los efectos del evento climático, teniendo toda la información respectiva, Sin perjuicio que el Sernac imputa tres infracciones por tres normas diferentes, sólo se tendrá por vulnerada la del artículo 25 de la Ley N°19.496, pues esta norma es específica respecto de la interrupción del suministro eléctrico, la que se debe preferir en relación a las restante y así no vulnerar el principio del non bis in idem, pues se estaría aplicando en la práctica tres multas por un mismo hecho.



Foja: 1

VIGESIMO: Que para efecto de determinar la cuantía de las multas a imponer, se debe tener presente lo dispuesto en el artículo 24 inciso 5° y 6° *“El Servicio o el Tribunal, según corresponda, deberá ponderar racionalmente cada una de las atenuantes y agravantes a fin de que se aplique al caso concreto una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor. Efectuada dicha ponderación y para establecer el monto de la multa, se considerarán prudencialmente los siguientes criterios: la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere; la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor”*.

Que para estos efectos, a juicio del suscrito no procede atenuante alguna, sino más bien las siguientes agravantes b) haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores, c) haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad, d) haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun no habiéndose causado daño. Todas estas circunstancias se acreditarán y analizarán posteriormente.

Demandante es una empresa eléctrica con gran participación en la zona en el segmento de distribución, debiendo ser expertos en lo que realizan, lo que produce que exista gran asimetría de información entre el proveedor y el consumidor. Por otro lado, el beneficio económico de la empresa demanda. Al no haber adoptado las medidas adecuadas y requerida para prever o aminorar las consecuencias del evento climático de junio de 2017, le reporta un beneficio económico directo y de gran importancia.

EN CUANTO A LA INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS

VIGESIMO PRIMERO: Que la doctrina reconoce como requisitos para que el acreedor pueda exigir la indemnización de perjuicios –en sede contractual-, los siguientes: a) e incumplimiento de una obligación; b) la imputabilidad de los perjuicios al deudor; c) la interpelación hecha por el acreedor al deudor o constitución en mora; y, finalmente, d) que la infracción de la obligación origine irroque perjuicios al acreedor.

VIGESIMO SEGUNDO: Que sin perjuicio lo anterior, el artículo 3 letra e) de la Ley N°19.496 señala que *“el derecho a la reparación e indemnización y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”*. Por otro lado, y en plena concordancia el



Foja: 1

artículo 51 N°2 dispone *“Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del*

Código de Procedimiento Civil”.

VIGESIMO TERCERO: Que habiéndose acreditado una relación de consumo entre la demandada. y sus clientes, el incumplimiento de una obligación, que dicho incumplimiento causó múltiples perjuicios a los consumidores, sólo basta determinar el monto de la indemnización, la que tendrá como fundamento próximo el informe compensatorio acompañado a folio 45.

Teniendo presente además que esto se vuelve crítico en las comunidades rurales, donde atendido a la distancia con la ciudad es sabido que guardan alimentos en congeladores, utilizan motobombas para obtener el agua de pozo, etc. En razón de lo anterior, es que se acogerá la demanda de indemnización de perjuicios, como se dirá.

VIGESIMO CUARTO: Que, para los efectos del artículo 53 A de la Ley N° 19.496 esta Juez determinará los siguientes grupos a indemnizar:

- a) clientes urbanos interrumpidos en el suministro eléctrico por más de 20 horas,
- b) clientes rurales interrumpidos en el suministro eléctrico por más de 30 horas,
- c) clientes urbanos interrumpidos en el suministro eléctrico por menos de 20 horas,
- d) clientes rurales interrumpidos en el suministro eléctrico por menos de 30 horas.

VIGESIMO QUINTO: Que conforme a lo dispuesto en el artículo 53 C letra a) de la Ley N°19.496, esta Juez estima que los hechos denunciados han afectado el interés colectivo de los consumidores de la concesión cuya cifra de afectados asciende a más de 1.330 clientes de Sociedad Cooperativa de consumo de energía eléctrica Charrúa Ltda. (Coelcha Ltda.), por más de 20 horas de interrupción y al menos 615 clientes, durante más de 30 horas de interrupción, es decir, entre 1 y 7 días sin servicio en algunos casos.

El informe compensatorio y la declaración del testigo Nicocolo Stagno Oviedo donde se señala que los perjuicios ocasionados son múltiples, entre ellos la indisponibilidad de energía eléctrica, pérdida de tiempo laboral o de ocio (costo de oportunidad), pérdida de alimentos refrigerados o congelados, pérdida de medicamentos, falta o limitada calefacción en los hogares durante los meses de invierno, daño o pérdida de electrodomésticos, y/o limitaciones de accesibilidad a



Foja: 1

otros servicios que depende de energía eléctrica, como la televisión por cable, telefonía e internet.

VIGESIMO SEXTO: Que con lo razonado, la demanda será acogida parcialmente en cuanto a la parte infraccional, y será acogida en cuanto a la indemnización. sin perjuicio de acogerse la compensación incoada por la demandante atendido a que se advierte de la prueba documenta presentada que ha habido descuentos por estos mismos conceptos.

5Que la demás prueba rendida en nada altera lo ya razonado.

En mérito de lo expuesto, lo dispuesto en la ley 19.496, artículos 254, 342, 346, 348, 349, y demás normas pertinentes del Código de Procedimiento Civil, artículos 1545 y siguiente del Código Civil, Decreto con Fuerza de Ley N° 1 y su respectivo Reglamento, se declara:

1.- **Que se acoge parcialmente** la demanda en cuanto a la parte infraccional incoada por don Juan Pablo Pinto Geldrez, director regional del Servicio Nacional del consumidor Región de Bío Bío, en su representación, en contra de Sociedad Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Charrua Ltda., por la infracción a los artículos 3° letra b y 25 de la Ley de Protección al Consumidor N°19.496; por consiguiente se condena a pagar una multa por el monto de **80 UTM** y de **1.000 UTM** respectivamente.

2.- **Que se acoge la demanda** para la defensa del interés colectivo de consumidores, a través del procedimiento especial establecido en el Título IV de la Ley de Protección del Consumidor interpuesta Juan Pablo Pinto Geldrez, director regional del Servicio Nacional del consumidor Región de Bío Bío su representación, en contra Sociedad Cooperativa de Consumo de Energía Eléctrica Charrua Ltda., y por tanto se condena a indemnizar a los siguientes grupos de clientes las sumas de dinero respectivas a través de un abono en sus cuentas (como saldo negativo) de suministro eléctrico dentro de 30 días de que esta sentencia se encuentre firme y ejecutoriada, descontándose mes a mes lo que corresponda según el consumo de cada cliente considerando los siguientes grupos:

- 1.- Clientes urbanos + 20 horas interrupción: 0,75 UTM.
- 2.- Clientes rurales + 30 horas de interrupción: 1 UTM.
- 3.- Clientes urbanos – 20 horas interrupción: 0,5 UTM.
- 4.- Clientes rurales – 30 horas interrupción: 1,5 UTM.

3.- Que se acoge la de compensación alegada, por la demandada.



Foja: 1

La Empresa demandada, deberá informar del pago de las indemnizaciones a sus clientes mediante instructivo que se acompañará en la boleta de servicios del mes correspondiente.

La Empresa demandada deberá acompañar a este Tribunal informe de cumplimiento respecto del pago de las indemnizaciones ordenadas, informe que será realizado por un tercero cuyas costas serán cargo de la demandada. Deberá acompañar dentro de 60 días desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

Publíquese a costa del infractor un extracto de la parte resolutive de la presente sentencia al menos dos veces con un intervalo inferior a 3 ni mayor a 5 días en el diario de circulación nacional El Mercurio y en diario digital www.latribuna.cl

4.- Que atendido que la demanda se acogió parcialmente, no se condenará en costas a la demandada.

Transcríbase y notifíquese por cédula.

Dicto Doña Lía Chepe Semmler, Juez Titular de Juzgado de Letras y Garantía de Cabrero.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Cabrero, veintinueve de Abril de dos mil veinte**



