

Santiago, veintiocho de agosto de dos mil veinticuatro.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que comparece don Carlos Freude Moreno, abogado, en representación de **ENEL Distribución Chile S.A.**, deduciendo reclamo de ilegalidad de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley N° 18.410, en contra de la Resolución Exenta N° 35735 de 9 de mayo de 2023, dictada por la **Superintendencia de Electricidad y Combustibles**, que rechazó el recurso de reposición deducido contra la Resolución Exenta N° 15725 de 17 de enero de 2023, del mismo organismo.

Expone que mediante Oficio Ordinario N° 100.085 de 29 de diciembre de 2021, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles formuló cargos en su contra por seis infracciones relacionadas con incumplimientos en la entrega de información. Agrega que ENEL Distribución Chile S.A. presentó sus descargos el 26 de enero de 2022. Posteriormente, la Superintendencia dictó la Resolución Exenta N° 15725 el 17 de enero de 2023, rechazando los descargos y aplicando multas por un total de 15.000 UTM. Indica que la empresa interpuso recurso de reposición contra dicha resolución el 3 de febrero de 2023, el cual fue rechazado mediante la Resolución Exenta N° 35735, de 9 de mayo de 2023, notificada el 16 de mayo del mismo año.

Argumenta que el procedimiento administrativo se encontraba extinguido por el transcurso del plazo al momento de dictarse la Resolución Exenta N° 15725, excediendo el límite de 6 meses establecido en el artículo 27 de la Ley N° 19.880. Sostiene que la Superintendencia aplicó erróneamente un sistema de responsabilidad objetiva, sin considerar la culpabilidad como elemento necesario en el derecho administrativo sancionador.

Asimismo, alega que actuó con la debida diligencia, explicando que las infracciones imputadas se produjeron en el contexto de una migración a una nueva plataforma tecnológica, proceso que inevitablemente conlleva inconvenientes y fallas. Afirma que mantuvo informada a la Superintendencia sobre el avance de la implementación y los plazos para la plena operatividad de los sistemas.



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: PQHXXPGRXJQ

La reclamante cuestiona la falta de justificación suficiente en la calificación de las infracciones y en la determinación del monto de las multas. Asevera que la Superintendencia no realizó un análisis diferenciado de cada sanción ni justificó adecuadamente la aplicación de los criterios establecidos en el artículo 16 de la Ley N° 18.410, vulnerando los principios de proporcionalidad, congruencia y debido proceso.

Se acompañan los siguientes documentos: a) Certificado de notificación de la Resolución Exenta N° 35735; b) Oficio Ordinario N° 100.085; c) Presentación de descargos; d) Resolución Exenta N° 15725; e) Recurso de reposición; f) Resolución Exenta N° 35735.

En definitiva, solicita se deje sin efecto la Resolución Exenta N° 35735 y, en consecuencia, también la Resolución Exenta N° 15725, junto con las sanciones aplicadas a ENEL Distribución Chile S.A., con costas.

SEGUNDO: Que, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles evacuando el traslado conferido solicita el rechazo total del recurso, argumentando que el procedimiento administrativo seguido se ajusta a la legalidad vigente, que no ha expirado el plazo para sancionar, que no se aplicó un sistema de responsabilidad objetiva, que Enel no actuó con la debida diligencia, y que las multas impuestas están debidamente justificadas y son proporcionales a las infracciones cometidas.

Refiere que mediante Resolución Exenta N° 15725 de 17 de enero de 2023, sancionó a Enel Distribución Chile S.A. con multas por un total de 15.000 UTM por seis infracciones relacionadas con incumplimientos en la entrega de información. Agrega que esta resolución fue impugnada mediante recurso de reposición, el cual fue rechazado por Resolución Exenta N° 35735 de 9 de mayo de 2023.

Respecto a la alegación de que el procedimiento administrativo se encontraba expirado, aduce que el plazo de prescripción aplicable es el de tres años establecido en el artículo 17 bis de la Ley N° 18.410, y no el de seis meses del artículo 27 de la Ley N° 19.880. Sostiene que los plazos para la Administración no son fatales y que el procedimiento tuvo una duración razonable de un año y un mes.



En cuanto a la aplicación de responsabilidad objetiva, afirma que se ha configurado un incumplimiento culpable por parte de Enel, considerando su calidad de empresa especializada en el sector eléctrico. Cita jurisprudencia de la Corte Suprema que respalda la aplicación de la culpa infraccional en el derecho administrativo sancionador.

Sobre la supuesta diligencia de Enel, plantea que la empresa no tomó los resguardos necesarios para cumplir con las instrucciones de entrega de información durante la implementación de su nueva plataforma tecnológica, a pesar de haber sido advertida de mantener la continuidad en la entrega de información.

Estima que las multas impuestas están debidamente justificadas, habiendo considerado todos los criterios establecidos en el artículo 16 de la Ley N° 18.410. Detalla la aplicación de cada criterio, incluyendo la importancia del daño causado, el número de clientes afectados, el beneficio económico obtenido, la intencionalidad, la conducta anterior y la capacidad económica del infractor.

Se acompaña al informe el expediente administrativo y el Oficio Ordinario N° 3276 de 2020.

En virtud de lo expuesto, solicita se rechace en todas sus partes el recurso de reclamación interpuesto por Enel Distribución Chile S.A., con costas, por carecer de fundamento y sustento válido.

TERCERO: Que la acción de ilegalidad interpuesta se encuentra establecida en el artículo 19, de la Ley N° 18.410, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, para que los afectados por sus resoluciones que no se ajusten a la ley, reglamentos o demás disposiciones que le corresponda aplicar, puedan reclamar de éstas ante la Corte de Apelaciones del domicilio del reclamante, dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la notificación correspondiente.

CUARTO: Que el reclamo de ENEL Distribución Chile S.A. (ENEL) está interpuesto en contra de la Resolución Exenta N° 35.735, de 09.05.2023, de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles que rechazó la reposición deducida en contra de la Resolución Exenta N° 15.725, de fecha 17.01.2023, que aplicó multas a la



reclamante ENEL Distribución Chile S.A. (ENEL), por un total de 15.000 UTM, por los incumplimientos, siguientes:

"a) Una multa de 100 UTM por el “incumplimiento al plazo señalado en la entrega de la información, asociado al Oficio Circular N° 6691, de fecha 24.11.2020, al no aportarse información completa, sobre los indicadores de gestión críticos de gestión ciudadana, en la fecha solicitada, constituyendo una infracción a lo dispuesto en el artículo 3° A de la Ley N° 18.410, donde se establece como ilícita la entrega de información incompleta y fuera de los plazos estipulados”.

“b) Una multa de 200 UTM por el “incumplimiento al plazo señalado en la entrega de la información, al plazo señalado en la entrega de la información, asociado al Oficio Circular N°88448, de fecha 28.09.2021, al no aportarse información sobre la morosidad en la fecha solicitada, constituyendo una infracción a lo dispuesto en el artículo 3° A de la Ley N° 18.410, donde se establece como ilícita la no entrega de información fuera de los plazos estipulados.”

“c) Una multa de 10.000 UTM por el “incumplimiento por no entrega de información en los Procesos de Información “Indicadores de Control” y “Facturación dx” instruidos por esta Superintendencia mediante Resolución Exenta N° 24691, de fecha 11.07-2018, respectivamente, respecto a los periodos Star 102021 y 112021, lo que constituye una transgresión al artículo 3° A de la Ley N° 18.410, de 1985, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Orgánica de esta Superintendencia.”

“d) Una multa de 2.400 UTM por el “incumplimiento al plazo señalado en la entrega de la información, al plazo señalado en la entrega de la información, asociado al Oficio Org. N° 97454, de fecha 07.12.2021, al remitir la información fuera del plazo estipulado, constituyendo una infracción a lo dispuesto en el artículo 3° A de la Ley N° 18.410, donde se establece como ilícita la entrega de la información fuera de los plazos estipulados”.

e) Una multa de 2.000 UTM por el “incumplimiento por no entrega de información en lo instruido por esta Superintendencia mediante el Oficio Org. N° 98026, de fecha 13.12.2021, considerando



que, a la fecha de la emisión del Oficio antes señalado, la empresa no ha remitido la información solicitada, lo que constituye una transgresión a lo dispuesto en el artículo 3º A de la Ley N° 18.410, Orgánica de esta Superintendencia”.

f) Una multa de 300 UTM por el “incumplimiento por entrega de información manifiestamente errónea a esta Superintendencia, conforme a lo indicado en el numeral 4 el presente Oficio, lo que constituye una infracción a lo dispuesto en el artículo 3º A de la Ley N° 18.410, Orgánica de esta Superintendencia.”

QUINTO: Que, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, mediante Oficio Ord. N° 100.0815, de fecha 29.12.2021, formuló a ENEL los siguientes cargos:

“1º Incumplimiento al plazo señalado en la entrega de la información, asociado al Oficio Circular N° 6691, de fecha 24.11.2020, al no aportarse información completa, sobre los indicadores de gestión críticos de gestión ciudadana, en la fecha solicitada, constituyendo una infracción a lo dispuesto en el artículo 3º A de la Ley N° 18.410, donde se establece como ilícita la entrega de información incompleta y fuera de los plazos estipulados”.

“2º Incumplimiento al plazo señalado en la entrega de información, asociado al Oficio Circular N° 88448, de fecha 28.09.2021, al no aportarse información sobre morosidad en la fecha solicitada, constituyendo una infracción a lo dispuesto en el artículo 3º A de la Ley N° 18.410, donde se establece como ilícita la no entrega de información fuera de los plazos estipulados.”

“3º Incumplimiento por no entrega de información en los Procesos de Información “Indicadores de Control” y “Facturación dx” instruidos por esta Superintendencia mediante Resolución Exenta N° 24691, de fecha 11.07.2018 y Resolución Exenta 26.141, de fecha 31.10.2018, respectivamente, respecto a los períodos Star 1102021 y 112021, lo que constituye una transgresión al artículo 3º A de la Ley N° 18.410 de 1985, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Orgánica de esta Superintendencia.”

“4º Incumplimiento al plazo señalado en la entrega de la información, asociado al Oficio Ordinario N° 97454, de fecha



07.12.2021, al remitir la Información fuera del plazo estipulado, constituyendo una infracción a lo dispuesto en el artículo 3º A de la ley N° 18.410, donde se establece como ilícita la entrega de información fuera de los plazos estipulados.”

“5º Incumplimiento por no entrega de información en lo instruido por esta Superintendencia mediante Oficio Org. N° 98026, de fecha 13.12.2021, considerando que, a la fecha de emisión del Oficio antes señalado, la empresa no ha emitido la información solicitada en el artículo 3º A de la Ley N° 18.410, Orgánica de esta Superintendencia.”

“6º Incumplimiento por no entrega de información manifiestamente errónea a esta Superintendencia, conforme a lo indicado en el numeral 4 del presente Oficio, lo que constituye una infracción a lo dispuesto en el artículo 3º A de la Ley N° 18.410, Orgánica de esta Superintendencia.”

SEXTO: Que la empresa reclamante ENEL - como se ha señalado - interpuso recurso de reposición, con fecha 03 de febrero de 2023, contra la Resolución Exenta N° 15725, de fecha 17 de enero de 2023, de la Superintendencia de Electricidad y combustibles, argumentando en síntesis que:

a) A la fecha de dicha Resolución Exenta N° 15.725, el procedimiento administrativo se encontraba expirado o extinguido por el transcurso del plazo de 6 meses establecido en el artículo 27 de la Ley N° 19.880.

b) La Superintendencia aplicó erróneamente un sistema de responsabilidad objetiva, sin considerar la culpabilidad como elemento indispensable del derecho administrativo sancionador.

c) ENEL actuó con la debida diligencia, explicando que las infracciones imputadas se produjeron en el contexto de una migración a una nueva plataforma tecnológica, proceso que inevitablemente conlleva inconvenientes y fallas. Que mantuvo informada a la Superintendencia sobre el avance de la implementación y los plazos para la plena operatividad de los sistemas.

d) La falta de justificación suficiente en la calificación de las infracciones y en la determinación del monto de las multas. Asevera



que la Superintendencia no realizó un análisis diferenciado de cada sanción ni justificó adecuadamente la aplicación de los criterios establecidos en el artículo 16 de la Ley N° 18.410, vulnerando principios de proporcionalidad, congruencia y del debido proceso legal.

SÉPTIMO: Que en relación a la excepción de que el plazo del procedimiento había expirado o extinguido a la fecha de la Resolución Exenta N° 15.725, de fecha 17 de enero de 2023, de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, cabe tener presente que, el artículo 27 de la Ley N° 19.880, dispone:

“(...) Salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento administrativo no podrá exceder de 6 meses, desde su iniciación hasta la fecha en que ese emita la decisión final(...)”.

Artículo anterior que debe ser concordado con el artículo 7° de la misma ley, que consagra el principio de celeridad, al disponer que el procedimiento, sometido al criterio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites, lo que concuerda en que el plazo del procedimiento, de acuerdo al artículo 26, se pueda ampliar sin que exceda a la mitad, lo que lleva a concluir que, conforme a un adecuado equilibrio entre los fines y deberes de la administración y de los administrados, los plazos del procedimiento no son fatales. (C.S. Rol N° 27.989-2016, considerando 7°, "Aguas con Superintendencia de Servicios Sanitarios).

OCTAVO: Que, por consiguiente, si el término en cuestión se cuenta desde la formulación de cargos a ENEL, según se señala en la Resolución Exenta N° 15.725, en el Oficio Ordinario N° 100.085, de fecha 29.12.2021, expirando los plazos - referidos en el considerando precedente - antes de la Resolución Exenta N° 15.725, de fecha 17.01.2023, con una duración del procedimiento de un año y un mes, en tales circunstancias no se comprueba que haya habido de parte de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles una prolongación injustificada del procedimiento administrativo sancionador que hace efectiva la responsabilidad de la empresa ENEL, motivo por el cual esta primera excepción debe ser desechada.

NOVENO: Que, enseguida, en cuanto a lo argumentado por ENEL, de haber la Superintendencia de Electricidad y Combustibles



aplicado erróneamente un sistema de responsabilidad objetiva, sin considerar la culpabilidad como elemento necesario del administrativo sancionador, para decidir lo propuesto cabe razonar que la Superintendencia actuó conforme a la potestad administrativa que la faculta para sancionar por infracciones de determinadas normas establecidas por la Ley N° 18.410, e imponer como sanción en cada caso una multa por cada una de las infracciones previstas y castigadas en dicha ley.

En este sentido, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, hace presente lo siguiente:“(...) ENEL es una Empresa Distribuidora que actúa en una actividad económica que se caracteriza por su tecnificación y especialidad, por tanto, el desarrollo de la misma requiere no sólo de altas inversiones sino de un alto grado de conocimiento de dicha función. De este modo, queda en evidencia que la inculpada estaba en conocimiento de que incumplía los requerimientos de información de esta Superintendencia, lo que indica que la empresa actúa en incumplimiento de su deber de cuidado y diligencia (...)”.

Por ello, la Superintendencia en los hechos no atribuyó a ENEL una suerte de imputación objetiva, entendida como la sola constatación que la empresa había sobrepasado el margen permitido por la norma sancionada de la Ley N° 8.410, cuyos núcleos fácticos correspondan, ya sea, por medio de incumplimiento a los plazos señalados para la entrega de información, o por la no entrega de información, concretamente en los procesos de información respectivos o lo instruido por la Superintendencia, o el incumplimiento por entrega de información manifiestamente errónea a la Superintendencia.

En efecto, mediante Of. Circular N° 06691, de 24.11.2020, ANT: Modifica (ENEL) proceso de entrega de información periódica de los indicadores de gestión críticos de gestión ciudadano, se instruye que se encuentra en proceso de automatización de sus procesos, en particular el de información de indicadores de llamados, reclamos y procesos, cuya información se está entregando periódicamente por las empresas eléctricas desde mayo de este año por correo electrónico.

Por medio de dicho Of. Circular la Superintendencia de Electricidad y Combustibles concluye que la entrega de la información



se hará mediante correo electrónico, de la planilla que entrega información de los llamados, reclamos y procesos, y se habilita una página web para el ingreso de la información, la que se detalla en el “anexo del oficio y cuyas credenciales de acceso serán las mismas utilizadas para el proceso instruido en el Oficio Circular SEC N° 01276, de fecha 10.02.2020, “Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución” y para el proceso instruido en el Oficio circular SEC N° 5566, de fecha 21.09.2020, “Modifica proceso de entrega de información periódica por solicitud de Beneficio de Prórroga de Pago Ley N° 21.249”. Indica la Superintendencia de Electricidad y Combustibles que, en cuanto a la periodicidad en la entrega de la información, ésta continúa siendo diariamente antes de las 10:00 horas de cada día hábil desde el 01 de diciembre de 2020, inclusive, y deberá contener la información desde el 01 de junio de 2020 en adelante. En la primera entrega, se deberán entregar los archivos para los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre, con su detalle diario, para luego continuar con la entrega periódica tal como se define en los anexos.

En lo pertinente, comunica que, el cumplimiento de lo instruido mediante el presente oficio será fiscalizado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, de acuerdo con la normativa vigente, de manera que su observancia podrá dar lugar a procesos administrativos.

Enseguida, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, mediante Oficio N° 9503, de 29 de junio de 2021, ante la Carta de ENEL N° 089/2021, de 07 de junio de 2021, que informa que como parte de su estrategia de digitalización, el reemplazo de su actual sistema computacional que involucra sus procesos de facturación, recaudación y cobranza denominado Synergia, por la plataforma de clase mundial SAP - ISU y, asimismo, da a conocer la respectiva planificación, que comenzaría los primeros días del mes de julio, y las diferentes etapas que componen el plan de contingencia y sus respectivas acciones a llevar, en especial para la operación de los procesos comerciales de cara al cliente y las medidas adoptadas al respecto.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en virtud de lo anterior y considerando que la implementación de SAP - ISU



está inicialmente planificada, para comienzos del mes de julio de ese año, instruye a ENEL tomar las medidas que fueren necesarias para mantener una continuidad, consistencia y completitud en la información que le proporcione a dicho Organismo en los respectivos Procesos de Información enviados por la plataforma Star, por ejemplo, Facturación dx, Indicadores de Control, Asociación Consumo Alimentador, etcétera, como asimismo Interrupciones en Línea.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles indica a ENEL, por otro aspecto, que se requiere que la Gestión de los reclamos a la SEC por corte de suministro a través de la aplicación mobile, web y call center que actualmente se derivan a los sistemas de Enel Distribución Chile S.A., mediante integración por webservices, mantengan la continuidad operativa y se respeten los plazos de atención definidos por normativa.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles, solicita a ENEL que tome las medidas para dar cumplimiento a la entrega de información de llamados, reclamos y procesos, que se entrega mediante planilla Excel diariamente. Como también el cumplir a cabalidad con la entrega de informes por cumplimiento de instrucciones SEC debido a oficios que resuelven reclamos, entre otros informes.

Considerando - se instruye - que la actualización de sistemas que ENEL informó a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles implica operaciones a través de internet, es que deberá tomar todos los resguardos de la seguridad en sus sistemas de información, para prevenir, mitigar y evitar ciberataques o infecciones por malware.

Precisa la Superintendencia de Electricidad y Combustibles que lo señalado en las instrucciones tiene por objetivo que ENEL tenga especial cuidado con sus operaciones técnicas, comerciales y tecnológicas de forma tal que la información de sus clientes, tanto sus registros históricos como los nuevos, no se vean alterados para que no afecte la normalidad operativa o provoquen algún perjuicio a sus consumidores. Sin perjuicio de que ENEL deberá cumplir con todas las obligaciones normativas y legales, en especial disponibilidad de canales para sus clientes para atención de reclamos, consultas, solicitudes y denuncias, tiempos de atención de las mismas, entre otras materias.



Por último, la Superintendencia comunica expresamente a ENEL que lo anterior será fiscalizado por el Organismo de acuerdo con la normativa vigente, de manera que - apercibe - su inobservancia podrá dar lugar al inicio del respectivo proceso sancionatorio.

Sin embargo, señala la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, respecto a los compromisos asumidos por ENEL en misiva UIA 044/202, de fecha 16.01.22, en cuanto buscaba: “(...) regularizar los envíos de información en las fechas requeridas, las que se han incorporado en el plan de regularización para la información pendiente ya mencionado, según la evaluación de factibilidad técnica de extracción de datos y las actividades que permiten garantizar el cumplimiento respecto a formato, veracidad, consistencia y completitud de la información (...)” se observa que aún no logra dar cumplimiento a sus compromisos, por haberse detectado que siguen existiendo inconsistencias en la información que entrega a la Superintendencia para los períodos Star 122021 para el Proceso Star denominado Interrupciones 2018 en las Tablas “INTERRUPCION” y BLOQUE - REPOSICION” con error de responsabilidad de ENEL - y 0420022, respectivamente, del Proceso Facturación dx, lo que implicó que nuevamente mediante Oficio Org. N° 117714, de fecha 20.05.2022, se tuvo que reconvenir a ENEL de corregir e indicar las razones de los problemas.

En consecuencia, de los antecedentes de autos, se verifica que la empresa ENEL al tener la responsabilidad de velar por la integridad, consistencia y entrega oportuna de la información, debiendo tomar todas las medidas necesarias para que la calidad la entrega de la información sea oportuna y acorde con los requerimientos de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles - tal como ésta apercibió a ENEL expresamente - significa que la conducta pasiva de ENEL, puede explicarse causalmente al designarse como causa de la sanción administrativa el reiterado incumplimiento del deber de cuidado y diligencia ante los diversos requerimientos de la Superintendencia al efecto, siguiendo el interés pragmático que debe regir en el correspondiente análisis causal.

DÉCIMO: Que, a continuación, el reclamo de ENEL se refiere a que actuó con la debida diligencia y de manera oportuna, precisando



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: PQHXXPGRXJQ

que por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles estima incumplidas las normas sobre entrega de información. Sin considerar que, añade, en el último cuatrimestre de 2021 ENEL migró al sistema SAP IS-U para los procesos de facturación, recaudación y cobranza, precisando la empresa eléctrica que, cada vez que se desarrollan estos procesos se producen inconvenientes y fallas, por lo que no le parece correcto, ni técnica ni jurídicamente, atribuirlos a incumplimientos, que de hecho se le informó a la Superintendencia que se realizaron procedimientos para reducir los problemas, incluidos aquellos que dicen relación con la información a la SEC, lo que demuestra que nunca existió de parte de ENEL intención de incumplir sus deberes y obligaciones e incurrir en una conducta culpable como destinataria de éstas.

Por último, asegura ENEL, lo único que existe son los inconvenientes o fallas propios de un proceso de migración, lo que no es un incumplimiento y se trata propiamente de tomar un riesgo para mejorar procedimientos y mejorar el funcionamiento futuro.

UNDÉCIMO: Que, sin embargo, es necesario tener presente que, tal como se ha rechazado a ENEL sostener que habría error de derecho al haber aplicado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles una especie de responsabilidad objetiva, apelando a una atribución sin causalidad derivada de las omisiones sancionadas, frente a la forma de conducta “omisión” que se verifica de los cargos formulados en contra de la empresa eléctrica, trasladada por ENEL esta cuestión ahora a un supuesto problema del tratamiento de los riesgos derivados de un desarrollo tecnológico, la empresa eléctrica no puede pretender extender el concepto de riesgo respecto del cambio de sistema para los procesos de facturación, recaudación y cobranza, si se considera que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, mediante Oficio Ordinario N° 9503, de fecha 29 de junio de 2021, instruye a ENEL la obligación de adoptar todas las medidas necesarias para mantener la continuidad, consistencia y completitud en la información proporcionada a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y respeto de los plazos definidos en la normativa, por consiguiente, al estar en aquellos casos en que la conducta de la reclamante implica la existencia de una conducta vinculada a



infracciones culpables sin disvalor de resultado, como sucede, no ha existido una imputación equivocada de parte de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles que haya desconocido una supuesta debida diligencia de ENEL en esta materia, de modo que el reclamo por este capítulo también debe ser desestimado:

DUODÉCIMO: Que, además, se reclama en lo referido a las sanciones administrativas porque, a juicio de ENEL, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles no ha justificado suficientemente la calificación de dos de las infracciones que atribuye a dicha empresa eléctrica, ni el quantum de cada una de las seis sanciones que se le aplican mediante la REE 15725, de fecha 17 de enero de 2023.

Al efecto, es necesario precisar que las sanciones administrativas son los efectos o consecuencias propias de una conducta ilícita o infracción que afecta la esfera jurídica de la reclamante con una finalidad represiva ante dicha conducta, prevista expresamente como tal, en el ordenamiento jurídico administrativo.

DÉCIMO TERCERO: Que, en este sentido, por este capítulo del reclamo, cabe tener presente que la autoridad de control analiza y pondera en relación a los cargos:

3º De no entrega de información en los Procesos de Información “Indicadores de Control” y “Facturación Dx”, de responsabilidad de la empresa eléctrica, instruidos por la Superintendencia mediante Resolución Exenta N° 24691, de fecha 11.07.2018 y Resolución Exenta N° 26141 de fecha 31.10.2018, respectivamente, respecto de los períodos Star 102021 y 112021; y

6º Relativo a la entrega de información manifiestamente errónea e inconsistente, de responsabilidad de la empresa, en el período Star 122021 para el Proceso Star denominado Interrupciones 2018 en las Tablas “INTERRUPCION” y “BLOQUE -REPOSICIÓN”, del Oficio Ordinario N° 100085, de fecha 29 de diciembre de 2021, que fueron acreditados administrativamente, respecto de los cuales la Superintendencia ha considerado:

En cuanto al 3º cargo, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles razona: “(...) Cabe indicar, que la información referente



a los Procesos de Indicadores es relevante puesto que, por medio de ésta, la Superintendencia revisa y fiscaliza el comportamiento y desempeño de la empresa en forma resumida y simple de analizar y desagregada, incluyendo reclamos, facturación y compensaciones(...), (...) se encuentran considerados indicadores de compensaciones monetarias pagadas por las empresas a los usuarios o clientes regulados, ante interrupciones de suministro. Dicho ejemplo, demuestra la relevancia de un elemento particularmente sensible para los ciudadanos que se han visto afectados por interrupciones, ante lo cual la Superintendencia debe verificar que han sido resarcidos conforme al artículo 16° B de la Ley 18.410. También se encuentran considerados los indicadores globales, que muestran el comportamiento global en cuanto a cantidad de medidores, cantidad de clientes y consumos facturados, con lo que esta Superintendencia tras analizarlos, toma decisiones, al ser insumos para procesos de tarificación y más recientemente, para subsidios a las familias más vulnerables. Por otro lado, en relación con el Proceso de Facturación dx, su relevancia radica en que detalla en cada una de las boletas mensuales elaboradas por las concesionarias de distribución a sus clientes regulados. A partir de dicha información se cuenta con un respaldo de la lectura de los medidores, la aplicación de cargos tarifarios como el cargo fijo y el cargo por energía entre otros, permitiendo una fiscalización específica de la aplicación de los precios máximos del suministro eléctrico definidos en el marco regulatorio. Sumado a lo anterior, la información contenida en el proceso de Facturación dx, permite la revisión de procesos anuales como Ingresos y Costos de explotación que tienen estrecha relación el proceso (sic) de revisión de rentabilidad de la industria llevado a cabo por la Comisión Nacional de Energía de manera anual (...).”

(...)Además, se observa que la empresa ha tomado un tiempo considerable para corregir los errores, informados por esta Superintendencia, en ambos procesos de información (Indicadores de control y Facturación Dx), solo tras múltiples requerimientos y oficios. Lo anterior, demuestra una falta de prolijidad en sus proceso de control de la entrega de información, lo cual es reprochable (...).”



“(...) se observa que la empresa a pesar de haber sido objeto de un proceso de formulación de cargos volvió a incurrir en errores para los procesos Peído Star 122021 y 042022 del Proceso de Facturación Dx, lo que habla de una importante falta de diligencia o incapacidad de aprender de errores anteriormente cometidos. La empresa por medio de la carta UIA N° 206/2022 de fecha 01.06.2022 reconoce que los errores ocurrieron en el proceso de carga de la información. Por lo anterior, se comprometieron a solicitar una reapertura. Dicho nuevo error, tuvo un impacto en el proceso sancionatorio, puesto que, para poder resolver en particular respecto a este cargo, se debía determinar si la empresa había finalmente corregido su actuar y estamos en un escenario que se puede evitar incurrir en el mismo tipo de errores por parte de la empresa. Lamentablemente, dicha falta de diligencia tiene un impacto en el cierre del presente proceso, por motivos imputables a la empresa, que obligan a re analizar varios meses de información para ver si la contingencia ha sido superada, puesto que antes de iniciar la vía sancionatoria, el primero objetivo de esta institución es asegurar el cumplimiento normativo.

Para efectos de cuantificar el impacto del incumplimiento de la empresa, cabe indicar que para este cargo fueron dos meses sin entregar la información, para cada uno de ellos involucrando la información de aproximadamente 2.000.000 (dos millones) de clientes regulados. Lo anterior tiene relevancia en los procesos y fiscalización que realiza esta Superintendencia, por lo que dicha demora en entregar la información impacta los demás procesos que se desarrollan regularmente, puesto que los profesionales y recursos para analizar esa información es la misma por cada mes, por lo que si un determinado mes en vez de analizar un solo set de datos de la empresa ENEL, se deben analizar tres períodos (el normal y los dos retrasados), lo que genera un impacto en la labor. Ahora, como se indicó anteriormente, el hecho de haber incurrido en errores en el mismo proceso para los Períodos Star 122o21 y 042022 (posteriores a los que se formuló este tercer cargo), llevan solo a concluir que la sanción es la única medida posible para corregir el actor de la empresa(...).”.



En cuanto al 6º cargo, el órgano administrativo razona: "(...) referente a la entrega de información manifiestamente errónea e inconsistente en el período Star 122021 para el Proceso Star denominado Interrupciones 2018 en las Tablas “INTERRUPCIÓN” y “BLOQUE - REPOSICIÓN”, cabe indicar que dicha circunstancia corresponde a un error de responsabilidad de la empresa. Sin embargo, debe ser reconocido que la empresa una vez informada por esta Superintendencia de los referidos errores, procedió a regularizar y corregir la información. Lo anterior no exime a ENEL de su responsabilidad de dar cumplimiento a sus deberes y obligaciones, en particular al deber de entregar información fidedigna, esto es consistente, íntegra y de manera oportuna. Por lo anterior, el hecho de entregar información referente interrupciones de suministro con tiempo negativos, afectan directamente el valor de la Energía No Suministrada que recibe y analiza esta Superintendencia.

Finalmente, respecto a este cargo, la información errónea en cuestión abarcó un período, esto es en el periodo Star 12201, afectando a dos millones de clientes. Dicha información tiene un impacto en las determinaciones de compensaciones que se pagan a usuarios, además de impactar el análisis de estándares de calidad de suministro, con un eventual beneficio a la empresa por su falta de diligencia en la entrega de información (...).

Por consiguiente, la sanción administrativa y su determinación correlativa, cabe tener presente que la Superintendencia ha analizado y ponderado las circunstancias que permiten imponer la sanción a ENEL, para concluir que las acciones infraccionales analizadas constituyen infracciones graves, al tratarse de la no entrega de la información requerida por la Superintendencia, lo que se encuadra en la figura descrita en el artículo 15.6), de la Ley N° 18.410, considerando además la autoridad, que: “(...) si bien la empresa señala no haberse negado a la entrega de la información y que ello se debió a problemas en la implementación de una nueva plataforma, en opinión de esta Superintendencia es imputable a su responsabilidad no haber dispuesto la información requerida por este Servicio en la oportunidad debida(...)”.



La Superintendencia, enfatiza: "(...) Es importante agregar que esta Superintendencia reiteró la solicitud de información, atendido (sic) la importancia de contar con la información solicitada, sin que la empresa haya cumplido con los requerimientos, ni aún con los compromisos adquiridos dentro de plazo(...)".

Que, al efecto, el artículo 15. 6), de la Ley N° 18.410, trata la sanción administrativa antes referida materia del proceso ante la Superintendencia, de la forma siguiente:

“(...) Son infracciones graves, los hechos, actos u omisiones que contravengan las disposiciones pertinentes y que, alternativamente:

6) Constituyan una negativa a entregar información en los casos que la ley autorice a la Superintendencia, la Comisión Nacional de Energía, el Ministerio de Energía o el Coordinador Independiente del Sistema Eléctrico Nacional para exigirla o bien, su entrega sea injustificadamente incompleta, errónea o tardía; (...)”.

DÉCIMO CUARTO: Que, además, la reclamante ENEL argumenta que no se ha justificado el monto de las multas aplicadas de conformidad al ordenamiento vigente.

Sin embargo, en la forma que opera en general el principio de legalidad respecto de la atribución de la potestad sancionadora de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en el ámbito de la reserva legal, en especial, en cuanto se refiere determinadamente a la sanción administrativa que es materia de reserva legal absoluta, y en el ámbito del procedimiento administrativo sancionador, cuyas bases también se encuentran en la ley e incluye las normas que regulan los criterios para la aplicación de sanciones, cabe considerar, que, el artículo 15 de la Ley N° 18.410, determina los criterios de infracciones en gravísimas, graves y leves de las sanciones por infracciones a los deberes que la Superintendencia ha comprobado acerca de - Cargo 1° - entregar en forma tardía la información asociada al Oficio Circular N° 6691; entregar información en forma tardía - Cargo 2° - asociada al Oficio Circular N° 88448; el no entregar la información asociada - Cargo 3° - en los Procesos de Información “Indicadores de Control” y “Facturación Dx”, instruidos por la Superintendencia mediante Resolución Exenta N° 24691 y Resolución Exenta N° 26141; al



entregar en forma tardía información asociada - Cargo 4º - requerida por la Superintendencia mediante Oficio ORD N° 97454; al no entregar la información requerida - Cargo 5º - por la Superintendencia mediante Oficio ORD N° 98026; y, al entregar información manifiestamente errónea - Cargo 6º - requerida por la Superintendencia en el Proceso Star “Interrupciones 2018”.

Tales infracciones del deber de comunicación establecido en la ley y también desarrollado en el reglamento atinente, en la especie, según se comprueba de los razonamientos de la Resolución Exenta Electrónica N° 15725, de fecha 17 de enero de 2023, la Superintendencia para determinar las sanciones ha considerado en la configuración de las conductas y deberes que se imponen a la empresa eléctrica ENEL las infracciones graves antes referidas en el razonamiento precedente y las infracciones leves, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso final, del citado artículo 15 de la Ley N° 18.410, que establece:

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

Asimismo, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha tenido especialmente presente lo ordenado en el artículo 16 de la citada ley, el que en lo atinente dispone:

“De acuerdo con la naturaleza y gravedad de las infracciones, determinada según lo previsto en las normas del presente Título, éstas podrán ser objeto de las siguientes sanciones:

(...) 2) Multa de una unidad tributaria mensual a diez mil unidades tributarias mensuales (...)

(...) Para la determinación de las correspondientes sanciones, se considerarán las siguientes circunstancias:

- a) La importancia del daño causado o del peligro ocasionado.
- b) El porcentaje de usuarios afectados por la infracción.
- c) El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción.



d) La intencionalidad en la comisión de la infracción y el grado de participación en el hecho, acción u omisión constitutiva de la misma.

e) La conducta anterior.

f) La capacidad económica del infractor, especialmente si se compromete la continuidad del servicio prestado por el afectado.”

Enseguida, el artículo 16 A, en lo que es aplicable, ordena:

“Sin perjuicio de las sanciones que establezcan leyes especiales, las infracciones tipificadas precedentemente podrán ser sancionadas con: (...)

(...) 2.- Multa de hasta cinco mil unidades tributarias anuales,(...) tratándose de infracciones graves, de acuerdo con el artículo antes citado (artículo 15) , y

3.- Multa de hasta quinientas unidades tributarias anuales o amonestación por escrito, tratándose de infracciones leves.”

DÉCIMO QUINTO: Que, como se puede apreciar, el procedimiento seguido por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha dado cabal cumplimiento a la normativa objetada por la reclamante ENEL, pues, la simple serie de asertos que propone la empresa eléctrica en el reclamo de ilegalidad, dista de satisfacer la exigencia legal de indicar concretamente cómo la Superintendencia, mediante las multas impuestas y la determinación de éstas, infringiría los artículos 15, 16, 16 A y 17 de la Ley N° 18.410, normas que tuvo en cuenta la Resolución Exenta N° 15.725, de fecha 17 de enero de 2023, y que han sido correctamente aplicadas, para que, de acuerdo a los hechos establecidos que motivan la Resolución se configuren las infracciones a la normativa eléctrica conforme a las disposiciones que se han señalado incumplidas. Siendo la determinación de la sanción de la multa efectuada de conformidad al artículo 16 de la ley, considerando su procedencia en cuanto la Superintendencia de Electricidad y Combustibles sanciona a la empresa eléctrica ENEL por infracción al deber de información y comunicación establecido en la ley y desarrollado en la reglamentación pertinente, conformando un todo armónico y sistemático con las disposiciones antes citadas. Además, en el sentido que el monto de la multa aplicada en concreto



se encuentra dentro de la facultad legal dada la Superintendencia de Electricidad y Combustibles para sancionar las infracciones graves con una multa de hasta 5000 UTA, es decir, 60.000 UTM y las infracciones leves con una multa de hasta 500 UTA, esto es, 6000 UTM. Por tales razones, la multa impuesta por cada una de las infracciones, resulta debidamente proporcionada, pues además de perseguir una finalidad legítima, es adecuada e idónea para la promoción de tal fin legítimo, necesaria en cuanto a la intervención de la Superintendencia dentro de la esfera de su competencia, y, en fin, proporcional respecto al margen de urgencia o necesidad conforme a los parámetros legales.

DÉCIMO SEXTO: Que, como corolario de lo razonado, cabe desechar la acción impetrada de ENEL, de reclamación ilegalidad de conformidad a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley N° 18.410, en contra de la Resolución Exenta N° 35.735, de 09 de mayo de 2023, dictada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, que rechazó el recurso de reposición deducido contra la Resolución Exenta N° 15.725, de fecha 17 de enero de 2023.

Y, vistos, además, lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley N° 18.410, se resuelve:

Que **se rechaza** el reclamo de ilegalidad presentado por Carlos Freude Moreno, en representación de ENEL Distribución Chile S.A., en contra de la Resolución Exenta N° 35.735, de 09 de mayo de 2023, dictada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, que rechazó el recurso de reposición deducido en contra de la Resolución Exenta N° 15.725, de 17 de enero de 2023, del mismo organismo, **con costas**.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Redacción del Ministro Jorge Zepeda Arancibia.

N° Contencioso Administrativo-343-2023

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el ministro señor Jorge Zepeda Arancibia e integrada, además, por la ministra señora Sandra Araya Naranjo y la abogada integrante señora María Fernanda Vásquez Palma. No firma



Este documento tiene firma electrónica
y su original puede ser validado en
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: PQHXXPGRXJQ

la abogada integrante señora Vásquez, quien concurrió a la vista de la causa y al acuerdo, por no encontrarse al momento de hacerlo.



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Jorge Luis Zepeda A., Sandra Lorena Araya N. Santiago, veintiocho de agosto de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a veintiocho de agosto de dos mil veinticuatro, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

