

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 11º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-18943-2017
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR/CGE DISTRIBUCION SA

Santiago, trece de Mayo de dos mil veinte

Santiago

Vistos

Ha comparecido el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), domiciliado en calle Teatinos N° 50, comuna de Santiago y deduce demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, en contra de CGE Distribución S.A., domiciliada en Av. Presidente Riesco N° 5561, piso 17, comuna de Las Condes y solicita se declare su responsabilidad infraccional, por vulneración de los artículos 3º inciso primero, letras b) y e), 12, 23 y 25 de la Ley N° 19.496, condenándola al máximo de las multas que establece la ley y por cada uno de los consumidores afectados, conforme lo establece el artículo 53 C de la Ley N° 19.496; condenarla al pago de las indemnizaciones que procedan en conformidad con los perjuicios causados; se determinen los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados a la luz de los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c) de la Ley N° 19.496; se disponga que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones sin necesidad de que comparezcan los afectados; se realicen las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496; y el pago de las costas del juicio.

Expone, en términos generales, que CGE 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, ocurridos desde el día 15 de junio de 2017 en las regiones de O'Higgins, Maule y Bio Bio; desde el 16 de junio de 2017 en la



Foja: 1

Región Metropolitana y el 15 de julio de 2017 en las regiones de O'Higgins y Metropolitana.

Precisa que lo que le habilita el ejercicio de la acción, a la luz del artículo 50 inciso quinto de la Ley N° 19.496, es: a) la suspensión intempestiva del servicio eléctrico a los consumidores de las regiones del O'Higgins, Maule, Bio Bio y Metropolitana; b) que no se les atendió durante la suspensión de servicios de forma profesional, exigible para un proveedor como el demandado; y c) la demora en la reposición del suministro y sus efectos.

En cuanto a los hechos, y luego de haber referido planteamientos referidos a la ley y sus principios, los distingue por días y zonas.

Respecto de lo ocurrido a partir del 15 de junio de 2017 en las regiones de O'Higgins, Maule y Bio Bio, extendiéndose el día 16 a la Metropolitana, señala que la demandada no sólo no otorgó el suministro de electricidad, sino que tampoco informaba a los consumidores de manera veraz y oportuna respecto de la duración de éste y su hora de reposición, generando molestias no sólo para los consumidores sino que también a las autoridades locales, lo cual queda de manifiesto en la presan local y nacional.

Afirma que la continuidad del servicio es parte sustancial de las obligaciones contraídas por la empresa demandada, pues por su parte los usuarios se obligan al pago de la tarifa. Agrega que la situación vivida por los usuarios se vio agravada por que la información otorgada por la demandada no fue veraz y oportuna acerca de las dimensiones de los hechos, como tampoco la duración y hora de reposición, lo que causó en los consumidores incerteza absoluta; a lo que se sumó que la falta de mecanismos de comunicación adecuados.

Refiere que los reclamos que se edujeron durante esos días, y que transcribe, se realizaron ante su parte y también ante la SEC, dan cuenta de un incumplimiento patente de parte de la demandada.

Dicho lo anterior y en lo que respecta a los argumentos de derecho cita y transcribe los artículo 3 letra b) y e), 12, 23 inciso primero y 25 de la Ley N° 19.496.



Foja: 1

Sobre lo dispuesto en el primero de los artículos invocados señala que la misma le asegura al consumidor el acceso a información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, cuestión que encuentra su justificación en las asimetrías de información existente entre quienes concurren en la relación de consumo, de modo de evitar así el abuso que se pueda generar por la situación de posición privilegiada.

En el caso concreto se traduce en que el consumidor tenga acceso a información detallada y específica a la continuidad del servicio y ante eventuales suspensiones se conozca el alcance, duración y horas de reposición, lo que no sucedió.

Agrega que un manejo de la información no profesional se traduce en no entrega de información, información poco relevante o falsa, que no esté disponible o sea extemporánea o de difícil acceso por parte del consumidor, todas circunstancias que concurren en el caso de autos.

Por último, en este punto, señala que la demandada realiza un cobro denominado “administración del servicio (cargo fijo mensual)”, el cual encuentra su fundamento entre otros en la atención al cliente, lo que no ocurrió.

Respecto del artículo 3 inciso primero letra e) señala que es preocupación del legislador el que los daños sufridos por el consumidor sean reparados de modo de asegurar la indemnidad del mismo, menoscabo que en el caso de autos se verifica por la suspensión intempestiva y no programada del suministro de electricidad, en la deficiente información en cuanto al alcance territorial y temporal del corte, como también a la demora en la reposición del servicio; más aún cuando la empresa demandada cobra por gastos de administración y atención del cliente con independencia del consumo de electricidad.

Lo anterior importa pues CGE Distribución S.A. no sólo se debe inhibir de efectuar el cobro sin que además reembolsar.

Agrega, en cuanto a los perjuicios, que éstos se generaron no sólo por no otorgar el suministro de energía eléctrica, sino que además se suman las pérdidas relacionadas a alimentos, medicamentos y otros bienes perecibles, además de los daños relacionados con electrodomésticos y gastos inesperados en que los consumidores debieron incurrir.



Foja: 1

En lo que dice relación con el artículo 12 de la ley del ramo señala que teniendo en consideración que el servicio eléctrico es imprescindible y sólo se puede obtener de un solo proveedor, lo cierto es que la asimetría es evidente, por lo cual el deber de CGE Distribución S.A. de cumplir con su obligación es esencial y le son aplicables las normas de los artículos 1545 y 1546 del Código Civil.

Termina señalando, en este acápite, que resulta evidente la vulneración al artículo 23 de la ley, pues CGE Distribución S.A. debió comportarse profesionalmente en razón de la habitualidad de su giro y la expertiz que presenta.

Luego vuelve sobre los hechos acaecidos los días 15 y 16 de junio de 2017 en las regiones de O'Higgins, Maule y Bio Bio citando y transcribiendo publicaciones de prensa regional y comunal.

Posteriormente invocando el artículo 25 de la Ley afirma que la demandada actuó negligentemente frente a las condiciones climáticas que se generaron y que derivó en la suspensión intempestiva e injustificada del servicio eléctrico en las regiones señaladas, pues no adoptó las medidas preventivas que hubiesen podido evitar los efectos señalados, se trata entonces de conductas imputables a la demandada que se deben traducir en la imposición de sanciones a la luz del artículo 24 en su máximo quantum, además de las reparaciones patrimoniales que correspondan, todas razones por las cuales pide lo ya reseñado.

Al contestar la demanda CGE Distribución S.A. solicita el rechazo de la acción deducida en su contra, con costas.

En un primer lugar formula lo que denomina consideraciones preliminares, para luego formular sus alegaciones y defensas.

En el primer grupo plantea que la demanda tiene vicios insubsanables pue son existe una determinación geográfica, como también de usuarios afectados. Luego señala que su parte es una empresa concesionaria de distribución de energía eléctrica y en esa perspectiva se encuentra regulada por una legislación específica, que es técnica y obligatoria, citando al efecto Ley General de Servicios Eléctricos, cuya última modificación se materializó mediante la dictación del DFL N° 4/20.018, emitido por el Ministerio de



Foja: 1

Economía, Fomento y Reconstrucción el año 2006; el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, emitido por el Decreto Supremo N° 327 de 1998, del Ministerio de la Minería; la Ley Orgánica Constitucional N° 18.410, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustible; y el Decreto N° 119 de 1989 que contiene el Reglamento de Sanciones en materia de Electricidad y Combustibles, normas todas en las que se regulan las circunstancias de interrupción del suministro, las compensaciones y la mantención de instalaciones.

Posteriormente, y siempre en el acápite de las consideraciones generales, señala que su parte contaba con protocolos de contingencia de modo de responder a las emergencias que se pudieran provocar, en los cuales se distinguían Declaración de Estado de Alerta; Conformación de Comité de Emergencia Central y Zonales; Desplazamiento Brigadas Inter-zona; Trabajos Programados; Personal Supervisor de Turno y presenciales; Reparación de Fallas Mayores Reparación de Fallas Mayores; Reconfiguración de la red eléctrica y generación autónoma; Coordinación con Empresas de Transmisión y CEN; Evitar cortes de suministro programados; y Operación en isla. Señala que adicionalmente su parte levantó, formalizó y consolidó “Centros de Operaciones” de respuesta e información a usuarios; dotación de “pañoles y vehículos de emergencia de materiales suficientes para sobrellevar los planes de contingencia de este periodo”, “Backup informático”, contactos de emergencia, entre otras múltiples gestiones.

Agrega que, además, de lo anterior estableció planes comunicacionales ante autoridades y usuarios por medio del cual se inició un plan comunicacional de información clara y precisa para los afectados, junto a call centers especiales.

Reseña que la autoridad competente (SEC) inició procedimientos sancionatorios, los que se regulan por ley especial.

Posteriormente, y siempre como consideraciones preliminares y no alegaciones o defensas, señala que los eventos de viento y lluvia de junio de 2017 supusieron ráfagas o rachas de viento superiores a los 80 km/hrs, intensidad que estaba fuera de lo previsto en los informes técnicos, superando las normas y exigencias existente.



Foja: 1

Respecto de la nieve caída en el mes de julio de 2017 plantea, luego de describir el fenómeno, que acreditará que “fue un evento frío particularmente intenso, siendo inusual –conforme las tasas de retorno- tanto en términos de la intensidad de la nieve caída (más 20 cm en aproximadamente 6 horas) como en su alcance espacial”.

En lo que lo que son las alegaciones, excepciones, defensas y argumentos de derecho, las identifica de la siguiente manera: a) cumplimiento de obligaciones y deberes técnicos – inexistencia de incumplimientos que puedan ser imputables a CGED; b) aplicación subsidiaria de la LPDC - normas de fondo de regulación especial y aplicación preferente – normativa eléctrica – incompetencia del tribunal; c) procesos de multas en conocimiento de la SEC – mecanismo especial y eficiente de compensación de los usuarios – falta de interés y legitimación activa del SERNAC - vulneración del principio non bis in ídem; d) la indeterminación del universo de consumidores torna improcedente la demanda colectiva – conforme el artículo 1698 del Código Civil la carga de la prueba de todos los hechos que fundan la demanda es de SERNAC; e) en subsidio: excepción de contrato no cumplido respecto de aquellos clientes con deudas de suministro eléctrico - la mora purga la mora – artículo 1552 del Código Civil; f) en subsidio de todas las alegaciones generales: caso fortuito o fuerza mayor; g) alegaciones, excepciones, defensas y argumentos de derecho, de índole particular: improcedencia de la demanda por cuanto ninguna de las infracciones denunciadas por el SERNAC son efectivas, es decir, no ha existido vulneración al derecho de información veraz y oportuna, el derecho a ser indemnizado se encuentra ya solucionado con la compensación que establece la ley, no ha ocurrido un incumplimiento en los términos y condiciones contractuales, ni tampoco se ha incurrido en la infracción al artículo 23 que no hace sino establecer el deber de seguridad, cuestión distinta a la expuesta por el actor.

Finalmente y en relación a la indemnización de perjuicios, y recordando su impertinencia, señala que no procede indemnizar a supuestos afectados que no son consumidores, a lo que suma el que acreditará la existencia y efectividad de la compensación y que el daño debe ser cierto.

En subsidio del argumento anterior alega la excepción de compensación entre lo pagado por el mecanismo de compensación y aquellas que se devenguen en este juicio.



Foja: 1

En lo que dice relación con las multas plantea la alegación de nom bis in ídem y la improcedencia de aplicar una sanción por consumidor afectado.

En lo preciso los argumentos son los siguientes.

Respecto del primer argumento se expone que la ponderación de las afectaciones a la red de suministro de energía eléctrica, debe realizarse en base o en contraste con la Norma de Instalaciones de Corrientes Fuertes NSEG5 E.n. 71, cuyo artículo 117, en relación con el contenido de la Norma Chilena Nch 432 (que se refiere al cálculo de la acción del viento sobre las construcciones), dispone que las presiones del viento que la propia norma ha considerado para las zonas respectivas, no superan presiones de viento mayores a 50 kg/m, valor que fue superado.

Plantea que su parte adoptó, tanto preventiva como reactivamente, medidas especiales para atender las fallas, contingencias y emergencias que se podían presentar; en ese sentido es que coordinó y elaboró planes de contingencia para enfrentar los eventos anunciado en la zonas de concesión buscando incrementar las brigadas de atención de emergencia disponibles, abastecer equipos y materiales como también disponer de equipos de trabajos.

Agrega, en este mismo aspecto, la imposibilidad fáctica de poder restablecer el servicio, lo que se generó a consecuencia de las dificultades de acceso a los puntos de falla en que debían efectuarse los trabajos, los problemas para ejecutar trabajos nocturnos, la existencia de casos en que las condiciones eran inseguras para los trabajadores y que ameritaron la suspensión los trabajos de reparación, y también aquellos casos de trabajos demorados por la verificación de daños extraordinarios y de gran magnitud en el conductor, las estructuras u otros elementos de la línea. En este ámbito de argumentos invoca la Ley N° 21.012 que implicó la incorporación del artículo 184 bis del Código del Trabajo, norma que impone la suspensión de faenas, por lo que las mismas se suspendieron en las zonas en que existían ráfagas de viento por sobre 60 Km/hrs, norma que, a su juicio, debe ser aplicada junto al artículo 205 del reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos.



Foja: 1

Con base en lo anterior es que concluye señalando que “no existe un acto negligente, ni mucho menos deliberado para intentar perjudicar a los usuarios/consumidores, sino que se trató de una circunstancia excepcional, que simplemente no fue factible de solucionar en el corto plazo, y en donde nuestra representada actuó siempre de buena fe, intentando solucionarla de la mejor y más rápida forma posible”.

Respecto a las alegaciones vinculadas a la aplicación subsidiaria de la Ley del Consumo en relación con la normativa eléctrica señala que la actividad de distribución de energía eléctrica, en tanto servicio de utilidad pública, es parte del dominado Derecho Público Administrativo Económico y que a la luz de los artículos 9 de la Ley General de Servicios Eléctricos y 1 del Reglamento, adquieren preeminencia por sobre la norma invocada por el actor, de hecho la normativa de consumo no es aplicable a este caso.

Reseña, además, que la ley especial contempla el mecanismo de compensación, el cual es más eficiente e idóneo que lo planteado por SERNAC.

Agrega que la legislación sectorial establece un procedimiento especial y específico para la tramitación de los reclamos de usuarios en relación a problemas de suministro, como asimismo, para la aplicación de reparaciones automáticas previamente tarifadas en aquellos casos que – conforme a la normativa eléctrica - configure una “interrupción de servicio”, todo lo cual se encuentra en el artículo 16 letra b) de la Ley Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, la que señala *“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”* y agrega *“La compensación regulada en este artículo se efectuará descontando las cantidades correspondientes en la facturación más próxima, o en aquellas que determine la Superintendencia a requerimiento del respectivo concesionario. Las compensaciones a*



Foja: 1

que se refiere este artículo se abonarán al usuario de inmediato, independientemente del derecho que asista al concesionario para repetir en contra de terceros responsables”.

En un segundo argumento, dentro del mismo acápite, se expone que el seguir adelante con este proceso importa una infracción al principio del non bis in ídem y la prohibición de enriquecimiento injusto.

Finalmente y en un tercer argumento se plantea la falta de legitimación activa, por falta de interés de parte del SERNAC.

En un argumento distinto se plantea que la acción no puede ser acogida pues no existe un criterio de identificación de los supuestos consumidores afectados, por lo que será carga del actor el acreditar la identidad de cada uno de los consumidores, la existencia del vínculo contractual y los perjuicios alegados.

En subsidio de las alegaciones referidas alega la configuración de la excepción de contrato no cumplido, a la luz del artículo 1552 del Código Civil, respecto de aquellos clientes que no han pagado sus cuentas y se encuentran morosos, recordando además que las interrupciones de servicios se encuentran autorizadas por ley son de 20 y 30 horas según se trata de zonas urbanas o rurales.

En subsidio de todas las anteriores se deduce la alegación de caso fortuito o causa mayor, invocado el artículo 45 del Código Civil, señalando que los temporales de esa envergadura son eventos constitutivos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito pues son totalmente imprevisibles e imposibles de resistir. Cita al profesor Fueyo y afirma que la SEC ha reconocido la causal esgrimida en los antecedentes del Oficio Circular N° 2385.

En un capítulo distinto CGED plantea la improcedencia de la demanda pues sostiene que su parte no ha incurrido en las infracciones que se denuncian en la demanda; en efecto, sostiene que el supuesto fáctico de la infracción invocada es errado, respecto de no haber entregado información veraz y oportuna, pues ello supondría que su parte tuvo la “intención” de “esconder información” y “ocultarle” a sus usuarios que dados los fenómenos climáticos.



Foja: 1

Agrega a lo anterior el que su parte promovió y gestionó un sistema de comunicación y difusión de información para tanto autoridades como usuarios; de forma que la información –disponible a través de innumerables medios y canales- sí fue entregada oportunamente, de forma que en caso alguno se verifica la infracción denunciada.

Por último señala que no es cierto que se esté cobrando de manera adicional a los usuarios para costear estos problemas puntuales ni menos, para reponer el suministro eléctrico, por lo que lo planteado por concepto de administración de servicio es efectivo.

En lo que dice relación con el derecho de los consumidores de ver indemnizados los perjuicios se está a lo expuesto a título de compensación por aplicación de la ley sectorial.

Respecto del artículo 12 de la Ley de Protección del Consumidor se expone que la interrupción del servicio eléctrico se encuentra reglado en el Reglamento citado, artículo 25 transitorio letra g), en donde se autoriza el corte por 20 o 30 hora según se esté en zona urbana o rural, por lo que la acción no puede prosperar respecto de aquellos clientes que no están en ese rango de horas, lo que en registro de su parte corresponde al 92% de los clientes urbanos.

En lo que dice relación con el artículo 23 de la Ley N° 19.496, se señala que es un error su invocación pues la norma en cuestión lo que hace es establecer el derecho a la seguridad en el consumo, es decir, evitar que con él se afecte la integridad física y/o psíquica del consumidor, por lo que su aplicación sería errada.

En un acápite distinto se argumenta, como ya se adelantó, que no existe infracción al artículo 25 de la Ley N° 19.496, pues la suspensión no fue ni injustificada, irracional o arbitraria, por el contrario su parte hizo todo lo posible para prevenir la suspensión del suministro, reponer el corte dentro de los límites horarios aplicables en cada una de las zonas geográficas.

Frente a la pretensión indemnizatoria se plantea que no procede indemnizar a quienes no tiene la calidad de consumidores afectados, lo que supone tener al día el pago de sus cuentas de suministro y los daños personalmente sufridos y luego descontar la



Foja: 1

compensación legal, argumentos al que suma el que en aquellos casos en que los daños han sido debidamente indemnizados, no pueden ser doblemente reclamados.

Todo lo anterior además de la norma del artículo 1698 del Código Civil.

En subsidio de lo anterior es que alega la excepción de compensación entre lo pagado vía mecanismo de compensación y aquellas que se devenguen en el presente juicio.

Posteriormente se plantea la improcedencia de la multas solicitadas en atención a la incompetencia de este tribunal para imponerlas, pues materia y atribución de la SEC, por lo que de no accederse se puede generar una infracción al principio del non bis in ídem.

En este mismo capítulo señala que es improcedente la aplicación de una multa por cada consumidor; y es así pues la ley no lo permite.

Termina señalado que es improcedente la pretensión de condena en costas de su parte.

Se recibió la causa a prueba, rindiéndose la que consta en autos, para en su oportunidad citarse a las partes a oír sentencia.

Con lo relacionado y considerando:

Primero: Ha comparecido el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y deduce demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, en contra de CGE Distribución S.A. solicitando se declare su responsabilidad infraccional, por vulneración de los artículos 3º inciso primero, letras b) y e), 12, 23 y 25 de la Ley N° 19.496, condenándola al máximo de las multas que establece la ley y por cada uno de los consumidores afectados, conforme lo establece el artículo 53 C de la Ley N° 19.496; condenarla al pago de las indemnizaciones que procedan en conformidad con los perjuicios causados; se determinen los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados a la luz de los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c) de la Ley N° 19.496; se disponga que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones sin necesidad de que comparezcan los afectados; se realicen las publicaciones indicadas en



Foja: 1

la letra e) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496; y el pago de las costas del juicio, pretensiones que se fundan en los antecedentes de hecho y derecho que ya fueran reseñadas en la parte expositiva de la presente sentencia.

Segundo: Al contestar la demanda CGE Distribución S.A. solicita el rechazo de la acción deducida en su contra, con costas, y lo hace en base a las alegaciones que ya fueran expuestas en la primera parte de esta sentencia.

Tercero: De lo expuesto en sus escritos principales y conforme lo establece el artículo 1713 del Código Civil, es posible verificar que no existe controversia acerca de los siguientes antecedentes de hecho:

1. Que CGE Distribución S.A. es una empresa concesionaria de distribución de energía eléctrica.
2. El día 15 de junio de 2017 en las Regiones de O'Higgins, Maule y Bio Bio se desarrolló un sistema frontal de lluvia y vientos, el que se extendió a la Región Metropolitana al día siguiente, situación que se mantuvo hasta el día 17 de dicho mes.
3. Los días 16 y 17 de julio de 2017 en las Regiones Metropolitana y de O'Higgins se desarrolló un sistema frontal de lluvia.
4. La Superintendencia de Electricidad y Combustible dictó las Resoluciones Exentas N° 19.932, 19.933, 19.935, 19.936, 21.791 y 19.935, todas del año 2017, mediante las cuales impuso multas a CGE Distribución S.A. por los acontecimientos acaecidos desde el 15 de julio de ese año.

Cuarto: Las exposiciones preliminares realizadas por las partes, en sus escritos principales, permiten advertir cierta disonancia acerca de la naturaleza, interpretación, aplicación y ámbitos de competencia de normas de consumo y aquellas que conforma el denominado derecho eléctrico, el cual es de aquellos catalogados administrativo sancionatorio, como también acerca de la competencia de este tribunal para conocer y juzgar los hechos que han sido expuestos en la demanda.



Foja: 1

En este sentido éste sentenciador en el proceso Rol N° 34034-2017, ya expuso que cuando existe este tipo de discrepancias resulta necesario delimitar, en forma previa, cuales son los ejes conductores que se encuentran tras la legislación que regula el denominado “Derecho de Consumo”.

Es este sentido nuestro Tribunal Supremo ha señalado que “(...) la normativa que regula el consumo se establece bajo un supuesto de existir asimetría contractual donde es descollante la posición dominante del proveedor, protegiendo al consumidor al hacer irrenunciable anticipadamente los derechos que la ley consagra en su favor” y agrega citando una sentencia del año 2018 “El desequilibrio puede ser concretado en diversos ámbitos del contrato y, por lo mismo, terminan con diverso contenido: a) Confieren derechos exorbitantes al proponente, como las que le otorgan facultades de fijar o modificar elementos del contrato (como cambiar el precio, el tipo de producto o servicio o su régimen jurídico); b) Excluyen o restringen derechos de los consumidores, como las que imponen renunciaciones al ejercicio de acciones judiciales, reducen los medios de prueba, alteran la carga de la prueba; c) Reducen las obligaciones del predisponente, como la exoneración o restricción de su responsabilidad por incumplimiento o cumplimiento defectuoso; d) Imponen al consumidor cargas desproporcionadas, como pagar gravosas indemnizaciones o establecer plazos excesivamente breves para reclamos” (SCS 8738-2018, 19 de agosto de 2019).

En la misma línea se ha planteado el Tribunal Constitucional Chileno que, siguiendo la opinión del profesor de Concepción, Cortez Matcovich, ha sostenido que “El derecho del consumo tiene por finalidad funcionar como mecanismo corrector de la desigualdad en que se encuentra el consumidor. En este sentido, constituye un lugar común la referencia a que el objetivo primordial de la normativa establecida en las leyes sobre la materia es el restablecimiento del equilibrio entre el consumidor y el proveedor” (STC 4795-18), y continúa señalando “(...) el denominado Derecho de Protección al Consumidor constituye una moderna rama del Derecho Privado, de clara impronta social, cuyo objeto es regular las relaciones jurídicas de consumo, entendidas por tales las que se anudan entre proveedores profesionales de bienes o servicios y los consumidores finales de tales satisfactores. Dicha normativa se funda en la constatación de las



Foja: 1

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 negocial y en las distintas dificultades que enfrentan al momento de hacer efectivos sus respectivos derechos. Por ello es 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, y de allí la denominación que ha recibido como disciplina jurídica” (STC N° 980).

En ese contexto nuestro legislador estableció una serie de conductas que calificó como constitutivas de infracciones, lo que supone reconocer entonces una doble fas en esta legislación; por un lado una ámbito vinculado al incumplimiento contractual y por otro lo relacionado a lo estrictamente infraccional, campo en este último en que se contempla la imposición de multas a beneficio fiscal.

En consecuencia se trata de dos ámbitos distintos de juzgamiento, por un lado se encuentra el análisis de la conducta de una empresa que presta un servicio público y que lo hace de forma monopólica; y por otro lado se trata de verificar si dichas infracciones son constitutivos de conductas lesivas respecto de consumidores finales, competencias que se encuentran debidamente regladas por el legislador; así la fase vinculada al funcionamiento del sistema eléctrico del país y su funcionamiento se encuentra bajo el conocimiento de la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC) y los efectos en los consumidores en esta sede jurisdiccional, con lo cual se resguarda lo que en el fondo es el reproche de la empresa juzgada, que no es otro que ser juzgada por un órgano especializado.

Se resuelve de este modo el aparente conflicto normativo y de paso el tema de la competencia de este juzgador.

Quinto: A lo antes expresado se adiciona lo afirmado por la empresa demandada en su escrito de contestación (página 19 acápite 1.4) y los efectos que de dicha situación se derivan.

En efecto.



Foja: 1

Ahí se reconocen dos elementos que resultan ser fundamentales; por un lado se afirma la existencia de procedimientos sancionatorios en su contra; y por otro el haber sido sancionada en los mismos, ambos hechos por lo demás se encuentran acreditados de la siguiente manera:

- a. A través de la **Resolución Exenta N° 19.932**, de 11 de agosto de 2017, la Superintendencia de Electricidad y Combustible, resolviendo los cargos que en su oportunidad se le formularan y que decían relación con el incumplimiento de los artículos 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, vinculados al hecho de que al menos **9.972** clientes de la Región Metropolitana tuvieron una interrupción del suministro por más de 20 horas, dispuso imponer una multa de 50.000 UTM a la empresa demandada en esto autos; y para ello tuvo presente que “existe un reconocimiento explícito por parte de CGE Distribución S.A., en cuanto a haber superado con creces los tiempos de recuperación del servicio” (motivo 9º), a lo que añade que *“cabe precisar que las circunstancias inherentes al evento climático en modo alguno pueden ser consideradas imprevisibles, menos aún si se considera que con anticipación se sabía de la ocurrencia de tal fenómeno climático, de todo lo cual fue advertida. Precisamente, ante tales hechos, es cuando una empresa, que presta tan importante servicio público, debió reaccionar oportuna y eficientemente, lo que no ocurrió, si se considera el significativo número de personas a quienes no se les restableció el suministro dentro del tiempo que se considera normal. Si lo realizado no fue suficiente para enfrentar la situación ocurrida, se debe considerar una falta de previsión de su parte y no una excusa para justificar el incumplimiento de sus deberes legales. Lo razonado lleva a descartar la existencia de la fuerza mayor o caso fortuito que se invoca como defensa”*.
- b. Por la **Resolución Exenta N° 19.933**, de 11 de agosto de 2017, la Superintendencia de Electricidad y Combustible, resolviendo los cargos que en su oportunidad se le formularan y que decían relación con el incumplimiento de



Foja: 1

los artículos 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, vinculados al hecho de que al menos **40.580** clientes de la Región del Bio Bio tuvieron una interrupción del suministro por sobre 20 horas, dispuso imponer una multa de 15.000 UTM a la empresa demandada en esto autos; y para ello tuvo presente los mismos argumentos expresados en la Resolución Exenta N° 19.932 ya explicitados.

- c. Una sanción, también por 15.000 UTM, se le impuso en la **Resolución Exenta N° 19.935** de 11 de agosto de 2017 por los cargos de incumplimiento de los artículos 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, vinculados al hecho de que al menos **31.623** clientes de la Región del Libertador Bernardo O'Higgins tuvieron una interrupción del suministro por sobre 20 horas.
- d. Una sanción, también por 40.000 UTM, se le impuso en la **Resolución Exenta N° 19.936** de 11 de agosto de 2017 por los cargos de incumplimiento de los artículos 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, vinculados al hecho de que al menos **89.937** clientes de la Región del Maule tuvieron una interrupción del suministro por sobre 20 horas.
- e. Una sanción, también por 40.000 UTM, se le impuso en la **Resolución Exenta N° 21.791** de 29 de diciembre de 2017 por los cargos de incumplimiento de los artículos 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, vinculados al hecho de que al menos **28.086** clientes de la Región Metropolitana tuvieron una interrupción del suministro por sobre 20 horas.

Sexto: De expuesto en los motivos cuarto y quinto, del reconocimiento formulado en la demanda -confesión para efectos procesales conforme al artículo 1713 del Código Civil- y de las Resoluciones Exentas dictas por el órgano técnico competente, se deriva



Foja: 1

que este Tribunal tiene competencia para conocer de la acción que ha sido deducida en contra de la empresa demandada, competencia que viene dada por la Ley N° 19.496; y que todas la alegaciones formuladas en términos técnicos fueron desestimadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustible.

Con lo anterior entonces no cabe sino que desestimar los acápites 2.1, 2.2 y 2.3 de la contestación, es decir, las alegaciones basadas en la inexistencia de incumplimientos que puedan ser imputables a CGED; la incompetencia del Tribunal; y la vulneración al principio non bis in ídem.

Séptimo: Ahora, y sin perjuicio de lo señalado por la autoridad técnica respecto de las alegaciones vinculadas a haberse configurado la hipótesis de caso fortuito o fuerza mayor, que este sentenciador hace suya, ha de tenerse en consideración que el artículo 45 del Código Civil señala que el caso fortuito o fuerza mayor es “(...) *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.*”, debiendo concurrir según la doctrina tres requisitos, a saber, exterioridad, irresistibilidad e imprevisibilidad, a fin de que el deudor quede exonerado de la responsabilidad por el incumplimiento y no pueda exigírsele una indemnización. Deteniéndose en el último de los requisitos, para la doctrina nacional, la calificación de un hecho como imprevisible dependerá del cálculo que todo deudor deba hacer sobre las probabilidades de que su cumplimiento se vea afectado por un evento ajeno a los riesgos que asume en virtud del contrato. *(El caso fortuito: concepto y función como límite de la responsabilidad contractual, María Graciela Brantt Zumarán, Cuadernos de Análisis Jurídico issn 0716-727 X, Ediciones.*

Encardinado con lo anterior ha de tenerse en consideración que la Ley General de Servicios Eléctricos y Reglamento disponen en su artículo 139 que “*Es deber de todo concesionario de servicio público de cualquier naturaleza mantener las instalaciones en buen estado y en condiciones de evitar peligro para las personas o cosas, de acuerdo a las disposiciones reglamentarias correspondientes. En iguales condiciones de seguridad se deberán encontrar las instalaciones de energía eléctrica de uso privado.*”

Por su parte, el artículo 140 de la misma ley señala en cuanto a la calidad de servicio, que “*Las disposiciones sobre calidad de servicio establecidas en la presente ley,*



Foja: 1

no se aplicarán en los casos de racionamiento, ni en aquéllos en que las fallas no sean imputables a la empresa suministradora del servicio. La caducidad no será declarada en los casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente comprobados por la Superintendencia.”

No existe cuestionamiento acerca de que los eventos climáticos son externos a la voluntad de la demandada, del mismo es efectivo que la normalidad es que no todos los inviernos se produzcan eventos como los del año 2017, sin embargo ello ocurre cada cierto tiempo, por lo que es del todo previsible su ocurrencia.

En este contexto la cuestión dice relación con las medidas adoptadas por la demandada para resistir los efectos de una lluvia y vientos.

Octavo: Ahora, la demandada en tanto empresa privada no presta un servicio esencialmente privado, sino que su prestación corresponde a un servicio público, es decir, se trata de un servicio que cubre necesidades esenciales, que se caracteriza por su extrema necesidad pública, es decir, su objeto no es sino la satisfacción de una necesidad básica que el Estado, en tanto sujeto pasivo de dicha obligación, ha optado por asignar en un tercero la realización de dicho bienestar, otorgándole –además- el monopolio geográfico de la actividad, con lo cual excluye a los otros privados de todo tipo de actuación, salvo a quien se le ha concedido la concesión.

De lo dicho se puede asegurar entonces que “servicio público es aquella actividad propia de la Administración Pública, de prestación positiva, con la cual mediante un procedimiento de Derecho público, se asegura la ejecución regular y continua, por organización pública o delegación, de un servicio técnico indispensable para la vida social” (Ariño Ortiz, G. (2011): “Sobre el concepto de Administración y el Derecho Administrativo”. En ÉL MISMO. Lecciones de Administración (y políticas públicas) (Madrid, Iustel) pp. 50-83).

Lo anterior adquiere importancia, pues como lo plantea la Profesora Brantt, el caso fortuito debe ser analizado en la perspectiva del obligado; que en este caso es una empresa distribuidora de energía eléctrica, que presta un servicio esencial, que en la determinación del precio/tarifa plantea el funcionamiento de una empresa profesional,



Foja: 1

todas razones que llevan a establecer que no es razonable ni posible que un frente de mal tiempo la sorprenda, menos aun cuando la ley le exige seguridad y continuidad en el servicio.

Lo exigible entonces es que una empresa distribuidora de energía eléctrica sepa con anticipación de la presencia de un frente de mal tiempo, más aun con la tecnología disponible; pero no sólo de la ocurrencia del mismo, sino también de la entidad del mismo; pues son esos los elementos sobre los que debe adopte decisiones.

En el caso de autos nada la empresa demandada señala haberse visto sorprendida y sobrepasada por la entidad del frente del mal tiempo, lo que pone de manifiesto que no cumplió con las medidas mínimas de prevención y por ende no concurre a sus efectos la causal de exoneración alegada. Sobre este punto, anticipación del evento climatológico, existe en el proceso abundante prueba técnica, que fue la misma que analizó y ponderó la autoridad técnica, que ponía de manifiesto las características del frente de mal tiempo que se desarrollaría desde la región metropolitana al sur (folios 75 N° 1, 4 y 5).

La conclusión lógica de lo antes señalado es que las medidas adoptadas con anterioridad al 15 de julio de 2017 por la empresa demandada fueron del todo insuficiente para dar una adecuada respuesta a la problemática que se generaría a consecuencia del frente de mal tiempo que afectaría la zona centro sur de Chile, frente del cual no sólo se sabía de su existencia, sino que también de las características que presentaría, hechos estos últimos que incluso se encuentran acreditados con antecedentes probatorios que la misma demandada acompaña (F/75 N° 1 a 6)

Así, las medidas que dan cuanta los documentos acompañados por CGE Distribución S.A. (F/82 N° 2,3, 4 y 5; F/83; F/92: F/93 documento electrónico; F/94 N° 1,1; 1.2; 1.3; 1.5; 1.8; 2.1; 2.2; 2.3; 2.5; F/95 N° 1.1; 1.2; 1.3; 1.5; 1.8; 2.1; 2.2; 2.5; F/98 N° 1.1; 1.2, 1.3; 1.5; 2.1; 2.2) sólo permiten acreditar que desencadenado los cortes de suministro de energía eléctrica se desplegaron esfuerzos a fin de reponer el servicio, cuestión que no fue posible sino una vez transcurrido más de 20 horas en las zonas geográficas que describen las Resoluciones Exentas que fueron individualizadas precedentemente.



Foja: 1

Noveno: Sin perjuicio de lo expuesto en lo referente a la competencia de este tribunal, ha de señalarse, en lo concerniente al planteamiento que dice relación con la aplicación de principios del derecho penal al derecho administrativo sancionatorio lo que la Corte Suprema ha sostenido que *“la potestad sancionadora de la Administración admite un origen común con el derecho penal en el ius puniendi del Estado, por lo que le resultan aplicables los mismos principios, límites y garantías que en la Carta Fundamental se prescriben para el derecho punitivo, aunque ese traspaso haya de producirse con ciertos matices en consideración a la particular naturaleza de las contravenciones administrativas (...) como expresión de la actividad administrativa estatal, la potestad sancionatoria debe primordialmente sujetarse al principio de legalidad, que obliga a todos los órganos del Estado a actuar con arreglo a la Constitución y a las normas dictadas conforme a ella. En el campo particular del derecho sancionatorio, el principio de la legalidad requiere que tanto las conductas reprochables como las sanciones con que se las castiga estén previamente determinadas en la ley, con lo que se resguarda la garantía de la seguridad jurídica, desde que la descripción del comportamiento indebido pone anticipadamente en conocimiento del destinatario cuál es el deber a que debe ceñirse en su actuar.”*

Entonces, si bien la potestad sancionadora de la Administración forma parte del denominado “ius puniendi” del Estado, no es menos cierto que la sanción administrativa es independiente del castigo penal.

A lo anterior ha de agregarse que esta independencia -o traspaso no automático- entre la sanción administrativa y la sanción penal queda claramente establecida si se considera que la primera puede afectar a las personas jurídicas, en cambio en la legislación penal chilena, conforme a la Ley N° 20.393, ello resulta excepcional.

Lo anterior pone de manifiesto que no es posible desentenderse de la imposibilidad jurídica que se advierte en asimilar la contravención administrativa a una falta penal, única forma en que sería posible una vulneración del principio invocado por la empresa demandada.



Foja: 1

Finalmente una discusión como la propuesta por CGE Distribución S.A. ya fue sancionada, en favor de la competencia de los tribunales civiles, por la Corte Suprema en su fallo de 23 de julio de 2014.

En razón de lo anterior es que se desestima la alegación en análisis.

Décimo: A consecuencia de lo hasta ahora establecido es posible dejar asentado que producto de los frentes de mal tiempo descritos en los guarismos 2 y 3 del motivo tercer de la presente sentencia y de las resoluciones dictadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustible, ya individualizas, los clientes de CGE Distribución S.A. que se vieron afectados con cortes de más de 20 horas son los siguientes:

- (i). 38.058 clientes de la Región Metropolitana
- (ii). 40.580 clientes de la Región del Bio Bio
- (iii). 31.623 clientes de la Región del Libertador Bernardo O'Higgins.
- (iv). 89.937 clientes de la Región del Maule

Hechos que fueron la consecuencia directa del obrar negligente de la demandada la que frente a información que daba cuenta de sendos frentes de mal tiempo no obra conforme le exige su condición de empresa experta, adoptando sólo medidas paliativas una vez que los eventos climáticos ya se encontraban en desarrollo, providencias que fueron del todo insuficientes, tal como lo demuestra la afectación de a lo menos 200.198 clientes.

Undécimo: Ha sostenido el Servicio Nacional de Consumidor que los hechos que ha denunciado constituyen infracción a la Ley N° 19.496, particularmente a lo descrito en sus artículos: 3 inciso primero letra b); 3 inciso primero letra e); 12; 23; 25.

Duodécimo: Artículo 3 inciso primero letra b).

Dispone la norma invocada que "*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".



Foja: 1

La norma invocada no puede leerse en abstracto, sino que debe coordinarse con lo establecido en el artículo 12 del mismo cuerpo legal, la cual regula en términos generales la formación del consentimiento en tanto disciplina la intangibilidad y seriedad de la oferta, pues prescribe que el proveedor 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.

Si bien el artículo 12 A regula la formación del consentimiento en contratos celebrados por medios electrónicos, lo cierto es que de la misma se desprende que sólo se formará el consentimiento una vez que el consumidor haya tenido acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo.

Así las cosas el tipo infraccional invocado por el SERNAC no tiene aplicación en el caso de autos; y es así pues en el contrato de suministro de energía eléctrica suscrito por los consumidores describe correctamente las obligaciones de las partes, entrega de energía eléctrica y pago de la tarifa fijada por la Autoridad Administrativa; ahora, las condiciones específicas y técnicas del contrato en cuestión vienen dados por la autoridad, en lo que ha clientes domiciliarios se trata, cuestión que se deriva del carácter de servicio público, concesionado y monopólico de la distribución de energía eléctrica.

En lo que dice relación con el reproche particular que formula el SERNAC esto es, información relativa al alcance, duración y hora de reposición, cabe señalar que ninguno de esos elementos tiene relación con la fase de formación del contrato, por lo cual no pueden vulnerarse las normas que rigen dicho aspecto, es decir, con los artículos 3 inciso primero letra b) y 12 de la Ley N° 19.496.

Décimo tercero: Artículo 3 inciso primero letra e) de la Ley N° 19.496

Señala la norma que *“Son derechos y deberes básicos 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 le franquea”*.

La regla referida en el párrafo precedente sólo tiene sentido si se establece alguna infracción a la ley y si ésta le causa perjuicio a los consumidores, por lo cual invocación en



Foja: 1

forma autónoma es del todo impertinente, por lo cual sólo se volverá sobre su análisis en el evento de darse por acreditada alguna infracción a la ley en cuestión.

Décimo cuarto: Artículo 23.

Describe el artículo que *“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”*.

El eje de la citada norma se encuentra en la idea de menoscabo generado a consecuencia de fallas en el producto o deficiencias en el servicio (Lorenzini B., J. 2014. “La carga dinámica de la prueba en materias de consumo: un desafío pendiente para asegurar la igualdad procesal del consumidor y proveedor”. En: “Estudios de Derecho Civil en homenaje a Gonzalo Figueroa Yáñez”. Santiago. Editorial Thomson Reuters. Pp. 387 y sgtes), es decir, la regla aborda la situación de productos o servicios defectuosos, definiéndolos como aquellos que no son aptos para su uso o consumo, lo que califica como conducta infraccional; y es por ello que contempla las situaciones vinculadas a defectos de calidad y defectos de seguridad.

Este mismo ámbito de aplicación -“seguridad y calidad”- es leído en la norma en comentario por los profesores Francisca Barrientos y Juan Ignacio Contardo (Barrientos C., F., Contardo G., J., Momberg, R. Año 2013. Artículo 23 inciso 1°. En: “La Protección de Los Derechos de los Consumidores”, comentarios a la LPC. Santiago, Universidad Diego Portales. Editorial Thomson Reuters).

La consecuencia de la precisión formulada es que en el caso de autos no resulta aplicable la norma invocada por el demandante.

Décimo quinto: Artículo 25 (vigente a la época).

Dispone la regla invocada por el SERNAC que *“El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere*



Foja: 1

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

Los hechos establecidos tanto en sede administrativa, como lo reseñado en el motivo tercero de la presente sentencia sin lugar a duda que son posibles de ser subsumidos en la norma transcrita, pues justamente lo ocurrido es la suspensión, por más de 20 horas, del suministro de energía eléctrica, suspensión que claramente tuvo su origen en la falta de previsión de la demandada.

En este sentido las autoras Paula Ibáñez y Marcela Opazo, destacan que: “En este artículo lo que se tipifica es la no prestación de un servicio por un tiempo y sin justificación aparente, protegiendo de este modo a los consumidores de la actuación arbitraria por parte del proveedor de un servicio, que en su mayoría pueden tener el carácter de servicios básicos, y por lo tanto un corte no previsto y que no se justifique por caso fortuito o fuerza mayor podría generar graves daños o perjuicios a los consumidores, ya sea de modo directo o indirecto. De ahí que se genera una responsabilidad de las empresas prestadoras de estos servicios (Responsabilidad Infraccional de los Proveedores en la Ley 19.496 y su vinculación con el Ámbito Penal, Memoria de Prueba, Facultad de Derecho, Universidad de Chile, año 2004, pág. 20).

Así, resulta innegable que esta conducta de incumplimiento, tantas veces señalada, se encuentra especialmente tipificada en el artículo 25 inciso 2° de la Ley 19.496, que proscribe la suspensión, paralización o no prestación, sin justificación, de un servicio básico previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación o mantención, conducta que se sanciona con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales

Conforme a la aplicación del principio de tipicidad y de especialidad –derivados del carácter infraccional de la Ley N° 19.496-, la conducta acreditada de CGE Distribución S.A., sólo puede ser sancionada en virtud de lo dispuesto en el citado artículo 25, conclusión que se refuerza por lo señalado en el artículo 24 de la misma ley, en cuanto dispone que la sanción general que establece dicha disposición, se aplica a las infracciones que no tengan señalada una sanción diferente, cuyo es el caso; derivándose una consecuencia lógica que es que en los casos de interrupción de servicios básicos,



Foja: 1

calidad que tiene la energía eléctrica, se trata de un solo hecho y en consecuencia se trata de una única infracción y que es la que se comete en contra de un colectivo de consumidores.

Décimo sexto: Conforme lo que se ha venido razonando y estableciendo y habiendo dejado asentando que CGE Distribución S.A. incurrió en la infracción del artículo 25 de la Ley N° 19.496, que afectó a lo menos 200.000 clientes en 4 regiones del país, el quantum de la multa que ha de imponérsele es el máximo, es decir, 300 unidades tributarias mensuales, monto que se explica, no sólo por el número de afectados, sino que también por que el hecho de que la interrupción de un servicio básico como lo es la energía eléctrica acarrea consecuencias negativas que afectan a la comunidad en su diario vivir, al verse involucrados bienes jurídicos como la salud y seguridad de la población, junto con el medio ambiente en general, criterios estos reseñados por nuestra Corte Suprema como elementos a considerar al momento de determinar la multa a imponer (SCS 9025-2013).

De la forma expuesta, la infracción cometida por la demandada CGE Distribución S.A. afectó el interés colectivo de la comunidad de clientes de las Regiones del Libertado Bernardo O'Higgins, del Maule, del Bio Bio y de la Metropolitana y, en particular, el de aquellos usuarios que se vieron afectados directamente por la suspensión del suministro de energía eléctrica, conclusión que por lo demás permite desestimar el planteamiento formulado por la empresa vinculado a la falta de legitimación activa.

Décimo séptimo: Plateó CGE Distribución S.A. que una de las deficiencias insalvables que presentaba la demanda decía relación con la indeterminación del universo de consumidores afectado, agregando que sería carga del SERNAC el "probar, entre otras cosas, la identidad de cada uno de los reclamantes afectados; la existencia de un vínculo contractual entre los reclamantes y CGED; las características fácticas de los reclamos; y como estos tienen su causa directa en los temporales; que los reclamantes sufrieron perjuicios efectivos derivados de la suspensión del servicio de suministro eléctrico; el monto de tales perjuicio y –muy especialmente- el hecho de que no hayan sido objeto de compensación previa".



Foja: 1

La cita transcrita, que se lee en el acápite 2.4 de la contestación, exige distinguir situaciones y argumentos.

Sobre el primer aspecto, indeterminación del universo de consumidores afectados, ha de señalarse que esa sola mención pone de manifiesto la precaria forma en que CGE Distribución S.A. abordó los eventos climáticos que se presentaron el invierno del año 2017; e efecto, sus sistemas de registro de reclamos formulados por los clientes no dieron cuenta de los mismo y no tuvieron la capacidad para registrarlos, de lo contrario la empresa sabría perfectamente cual es al universo que abarca la presente demanda.

Ahora, en ningún caso dicha indeterminación importa la imposibilidad de tramitar la presente demanda y es así por la propia naturaleza de la acción deducida (acción colectiva); pero además por los datos establecidos en las resoluciones exentas que impusieron sanciones a CGE Distribución S.A. y que permitían tener un universo mínimo, el cual se precisó con la información remitida por la Superintendencia de Electricidad y Combustible a través de su ORD N° 28083/ACC 2108016/DOC 1868887, de 26 de noviembre de 2018, cuyo contenido se fijó en la pertinente audiencia de percepción y los cuestionamientos que se plantearon fueron desestimados.

Así el universo de afectados viene dado por la información que la Superintendencia de Electricidad y Combustible informara en su oportunidad.

Acerca de la existencia de relación contractual valga volver a señalar que el servicio prestado por CGE Distribución S.A. corresponde a una concesión de servicio público, concesión que es de carácter monopólico lo que se traduce en que los clientes residenciales no tienen la opción de contratar los servicios de otra empresa de distribución eléctrica, razón por la cual el cuestionamiento formulado por la única empresa que puede prestar el servicio resulta absurdo.

Los planteamientos vinculados a las características fácticas de los reclamos y si estos se encuentran vinculados a los eventos climáticos de que trata el presente juicio se responden con la información técnica que conunicó la Superintendencia de Electricidad y Combustible, la cual por lo demás sirvió de base a las sanciones que se le impusieran en el ámbito de administrativo.



Foja: 1

Décimo octavo: Las alegaciones vinculadas a perjuicios por suspensión y su vinculación con la compensación contemplada en la legislación eléctrica requieren la formulación de ciertas precisiones y por lo demás importa retomar sobre el planteamiento del artículo 3 inciso primero letra e) de la Ley N° 19.496.

Señala dicho precepto que *“Son derechos y deberes básicos 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 le franquea”*.

Cabe recordar que se ha dado por establecida la existencia de una infracción a la Ley N° 19.496 y que la misma afectó a un universo superior a 200.000 personas, todas las cuales tienen derecho a ser resarcidas por los perjuicios que sufrieron producto del corte de suministro de energía eléctrica.

Refiere el artículo 50 de la Ley N° 19.946 que “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” y agrega que *“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**”*.

El artículo 16 B de la Ley N° 18.140 dispone que *“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”*, con lo cual se consagra e implementa una compensación económica a los usuarios cuya tarifa se encuentra regulada, cuales es el caso de autos, y cuya fórmula de cálculo se encuentra



Foja: 1

predeterminada, es decir, la ley lo que ha establecido no es sino una pre-tasación del daño que deber ser pagado por la empresa concesionaria de servicio público de distribución, figura que por lo demás no es desconocida en nuestra legislación, pues de hecho en materia de servicios telefónicos existe una norma análoga (artículo 27, inciso 2º, de la ley N° 18.168).

Se trata entonces de una norma que contempla una indemnización que tiene por objeto el satisfacer parcialmente el daño causado por la suspensión o interrupción del suministro eléctrico no autorizado en los términos dispuestos por la ley o reglamentos, lo que se traduce en que su rol prioritario no es la reparación integral del daño; siendo así, el daño tasado por el legislador no excluye ni inhibe a que consumidores insten por la reparación íntegra de los perjuicios que efectivamente pudieron haber sufrido; sea a través de acciones individuales o a través de acciones colectivas.

Ahora, tratándose de una indemnización estándar y parcial, en caso de determinarse la existencia de mayores daños resulta lógico lo compensado legalmente en virtud del artículo 16 B de la Ley 18.140 deba ser rebajado de la obligación final.

Décimo noveno: En el tópico de los perjuicios el SERNAC acompañó el documento denominado “Informe Compensatorio JC Rol C-18.943-2017, SERNAC con Compañía General de Electricidad S.A. (CGE) corte no programado del servicio de distribución de energía en los meses de junio y julio de 2017”, de 23 de octubre de 2018, elaborado por su parte.

Señala el informe en cuestión que “la principal causa que implicó perjuicio (s) económico (s) a los consumidores fue la falta de información oportuna de los cortes de energía eléctrica no programados, afectando a la generalidad de los clientes residenciales de CGED., no sólo por la falta de servicio básico sino además perjuicios económicos a causa de la pérdida de medicamentos y/o alimentos refrigerados o congelados, falta o limitada calefacción en los hogares, daños o pérdidas de electrodomésticos, y/o limitaciones de accesibilidad a otros servicios que dependen de la energía eléctrica, como la televisión por cable, telefonía, internet, entre otros daños y perjuicios que son frecuentes cuando existe cortes prolongados del servicio eléctrico”.



Foja: 1

El planteamiento formulado por el informe en principio podría aparecer absolutamente desvinculado de la obligación de distribución y entrega de energía eléctrica, lo que pondría en cuestionamiento el vínculo de causalidad; sin embargo dicha reflexión importaría desconocer la realidad de las cosas; en la actualidad el corte de energía eléctrica –como el que se analiza en este proceso- viene a alterar el normal funcionamiento de la sociedad y particularmente de los hogares, en donde esta es la principal fuente de energía, de hecho pone en funcionamiento el sistema de mantención de alimentos, permite la conectividad a través de los aparatos electrónicos, faculta el funcionamiento de los instrumentos que habilitan la preparación de alimentos, inhibe la iluminación y no permite el acceso a agua potable en aquellos casos en que dicho elemento se eleva a las unidades habitacionales, generando graves perjuicios sanitarios, entre otros efectos.

Los efectos descritos ocurren en la generalidad de los casos.

En materia de carga de la prueba incumbe probar al que sostiene una proposición contraria al estado normal u ordinario de las cosas de modo que, si como sucede en la especie, se encuentra demostrado el corte de energía eléctrica, lo normal, corriente u ordinario será que se produzca los efectos reseñados precedentemente; por el contrario, la excepcionalidad será que dichos acontecimientos no ocurran.

En consecuencia, es sobre la demandada que recae el peso de la prueba para demostrar que la los domicilios de los clientes no se vieron afectados y resulta que ninguna prueba ha rendido en el proceso con este objetivo.

Agrega el informe que el perjuicio “que es compensado por el modelo corresponde al concepto Costo de Falla y que es el que se utiliza para definir y agrupar de forma genéricas los costos económicos que pueden afectar a la sociedad en su conjunto cuando el suministro de electricidad no puede ser realizado conforme lo requiere la demanda”, distinguiéndose además costos de falla de corta duración para cortes intempestivos sin previo aviso, así como el costo falla de larga duración o costo de racionamiento para eventos de corte extensos y de mayor previsibilidad; el primero “se basa en una estimación del costo de autogeneración de energía del cliente residencial y el segundo, de la disposición a pagar sobre la base de la elasticidad precio de la demanda por energía



Foja: 1

eléctrica en el mediano y largo plazo. Así, el costo de falla es utilizado para el cálculo del precio nudo promedio durante los procesos tarifarios y con ello la tarifa base que es cobrada al cliente final”.

Añade que como se trata de determinar un proporcional ha de seguirse lo establecido en el la Ley N° 20.936 relativa a Transmisión Eléctrica y para el ello el modelo define compensaciones equivalentes a 15 veces el valor de la energía no suministrada, valorización que se realiza según el precio vigente de la energía, método que a su juicio permite estimar compensaciones proporcionales al tiempo de interrupción del servicio eléctrico y a los perjuicios económicos de mayor frecuencia o comunes de los clientes residenciales.

Asentado lo anterior y teniendo en consideración que el consumo promedio mensual de un cliente residencial el Chile, de 240 kwh durante los meses de invierno, que representa un 20% más, y considerando las tarifas de energía base promedio de CGED, para clientes BT1, se estima una facturación promedio mensual de \$33.774, lo que se traduce en que 15 veces la energía no suministrada a tarifa base corresponde a \$678 por cada hora sin energía por sobre el umbral de 20 horas acumuladas en el horizonte de 12 meses.

Expone el informe que por carecer de información que permitiese determinar el historial de horas sin energía eléctrica de cada cliente durante los eventos y en las comunas afectadas se determina una compensación equivalente a \$9.500 por cada día y cliente, suma que se incrementa el 0,15 UTM en caso de aquellos clientes que formularon reclamos al SERNAC.

Décimo noveno: De lo que se viene señalando es posible asentar que los clientes de CGE Distribución S.A. que vieron interrumpido el suministro de energía eléctrica tiene derecho a ser compensados, más allá de lo que establece el 16 B de la Ley N° 18.140 en un monto que resulte de calcular \$9.500 por cada día en que se encontraron en dicha situación.



Foja: 1

Respecto de aquellos clientes que formularon un reclamo al SERNAC ha de incrementarse la suma reseñada en 0,15 UTM, incremento que sólo opera por un reclamo por cada evento.

Vigésimo: Como ya se dejó asentado, el universo de clientes afectados es el que informó el órgano técnico –Superintendencia de Electricidad y Combustible- en su ORD N° 28083/ACC 2108016/DOC 1868887, de 26 de noviembre de 2018.

Vigésimo primero: La suma de \$9.500 ordenada pagar se reajustará conforme a la variación del índice de precios al consumidor ocurrido desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada y se produzca el pago efectivo, mismo periodo en que se devengaran intereses corrientes.

Vigésimo segundo: Conforme lo establecido en el inciso segundo de la letra e) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496 la forma de pago de la indemnización establecida en este proceso se efectuará por CGE Distribución S.A. y sin la necesidad de la comparecencia de los interesados, teniendo en consideración el universo afectado determinado por la Superintendencia de Electricidad y Combustible en su ORD N° 28083/ACC 2108016/DOC 1868887, de 26 de noviembre de 2018.

Vigésimo tercero: Planteo CGE Distribución S.A. la excepción del artículo 1552 del Código Civil respecto de aquellos clientes que presenten deudas para con ella; planteamiento que deberá ser desestimado en razón de no existir el menos elemento probatorio que permita acreditar qué clientes estaría en situación de mora, por lo demás, la norma del artículo 1552 supone la identificación mínima de sujeto respecto del cual se alega, como también el acreditar la situación de mora, elementos ambos totalmente ausentes del proceso.

Vigésimo cuarto: Acerca de la excepción de compensación basta señalar para su rechazo el que el Informe Compensatorio JC Rol C-18.943-2017, SERNAC con Compañía General de Electricidad S.A. (CGE) no contempla, al momento de la determinación de la suma compensatoria, los efectos del artículo 16 B de la Ley N° 18.140.

Por ende la sumas ordenadas pagar excluyen los efectos del artículo 16 B.



Foja: 1

Vigésimo quinto: La prueba que no ha sido referida expresamente, testimonial de la demandante, documentos F/70, 75, 82, 83, 93, 94, 95 y 99, no tiene la entidad de alterar lo ya resuelto, pues en el caso de la testimonial se limita a ratificar el informe y la documental versa sobre aspectos vinculados a la alegación de caso fortuito, planteamiento que se ha desestimado ya desde la fase administrativa.

Vigésimo sexto: Habiéndose acogido la demanda interpuesta por el SERNAC se condena en costas a la CGE Distribución S.A..

Atendido lo antes razonado y lo establecido en la normativa invocada en la sentencia y lo dispuesto en los artículos 170 y 144 del Código de Procedimiento Civil, se declara:

- I. Se acoge la demanda interpuesta por el SERNAC sólo en cuanto se ha establecido que CGE Distribución S.A. ha incurrido en infracción al artículo 25 de la Ley N° 19.496.
- II. Se impone una multa a CGE Distribución S.A. ascendente a la suma de 300 UTM.
- III. Se acoge la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por el SERNAC y se condena a CGE Distribución S.A. al pago de \$9.500 a cada día en que un cliente vio interrumpido el suministro de energía eléctrica, a consecuencia de los hechos asentados en el motivo tercero de la presente sentencia.
- IV. Se condena a pagar a CGE Distribución S.A. la suma equivalente a 0,15 UTM a cada cliente que formuló un reclamo ante el SERNAC por los hechos que han motivado el presente proceso, en los términos del considerando décimo noveno.
- V. La suma ordenada pagar de \$9.500 se harpa conforme se establece en el motivo vigésimo primero.
- VI. Se desestiman las alegaciones y excepciones planteadas por CGE Distribución S.A. vinculadas a la procesabilidad de la demanda



Foja: 1

(indeterminación de los afectados), excepción de incompetencia, contrato no cumplido, vulneración al principio de non bis in ídem, caso fortuito.

- VII. El pago se realizará conforme se estableció en el motivo vigésimo segundo.
- VIII. Se ordena efectuar, a costa de la demandada, las publicaciones de avisos, conforme lo estatuye el artículo 54 de la Ley 19.496, las que deberán efectuarse a través de la inserción respectiva en los diarios "El Mercurio" y "La Tercera" de circulación nacional, y en los siguientes periódicos regionales: La Estrella de Arica, La Estrella de Iquique, El Mercurio de Antofagasta, El Diario de Atacama, El Día, El Mercurio de Valparaíso, El Rancaguino, La Prensa, El Centro de Talca, El Sur de Concepción, El Austral de Temuco, El Austral de Valdivia, El Austral de Osorno, El Diario de Aysén y La Prensa Austral.
- IX. La señora Secretaria dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 A de la Ley 19.496.
- X. Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.
- XI. Se condena en costas a CGE Distribución S.A..

Regístrese y Notifíquese

Rol N° 18.943-2017

Pronunciada por Ricardo Núñez Videla, Juez Titular



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

