

**Osorno, quince de junio de dos mil veintiséis.**

**VISTO:**

En el **folio 1** comparece **Andrés Eugenio Herrera Troncoso**, abogado, R.U.N. 11.477.813-3, **Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor**, Servicio Público descentralizado de la Administración del Estado, R.U.T. 60.702.000-0, en su representación, ambos domiciliados, para estos efectos, en calle Agustinas N°1336, piso 3°, comuna y ciudad de Santiago, **en representación legal del Servicio Nacional del Consumidor** (en adelante el “SERNAC” o el “Servicio”), respectivamente, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante “LPDC”), deduce demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, mediante el procedimiento especial establecido en el Título IV de la LPDC, en contra de **COMPAÑÍA ELÉCTRICA OSORNO S.A.** (en adelante e indistintamente “Luz Osorno”, “el proveedor” o “la demandada”), RUT 96.531.500-4, representada legalmente por Francisco Alliende Arriagada, gerente general de la compañía demandada, ambos domiciliados en Bulnes 441, ciudad de Osorno, región de Los Lagos, a fin de que el Tribunal la declare admisible y acoja en todas sus partes, derivadas de interrupciones prolongadas e injustificadas del suministro eléctrico ocurridas en diversas comunas de la Región de Los Lagos entre los días 31 de julio y 16 de agosto de 2024.

Expone la demandante que la empresa demandada integra el holding Grupo Saesa, uno de los principales distribuidores de energía eléctrica del sur de Chile, teniendo a diciembre de 2023 alrededor de 29.890 clientes dentro de su zona de concesión. Señala que durante el período antes indicado se produjeron extensos cortes de energía eléctrica que afectaron a aproximadamente 12.542 clientes de la Región de Los Lagos, particularmente en las comunas de Osorno, Puerto Octay, Puerto Montt y Puerto Varas, permaneciendo algunos sectores sin suministro por más de 48 horas e incluso durante varios días.

Indica que el evento climático consistente en un sistema frontal y río atmosférico había sido pronosticado y ampliamente difundido por organismos públicos y medios de comunicación con varios días de anticipación, razón por la cual la demandada conocía o debía conocer la magnitud de las condiciones meteorológicas que afectarían a la zona. Agrega que la propia empresa informó públicamente haber activado planes de contingencia y reforzado brigadas técnicas para enfrentar la emergencia.

No obstante, lo anterior, sostiene la actora que las medidas implementadas resultaron insuficientes e ineficaces, verificándose una suspensión masiva y prolongada del servicio eléctrico. Añade que, mediante diversos comunicados



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

Código: XZLWCLPXGBH

públicos emitidos por ejecutivos de la compañía, la demandada reconoció la gravedad del evento y los daños sufridos por la infraestructura eléctrica, señalando que nunca antes habían enfrentado una contingencia de tal magnitud y anunciando que los trabajos de reposición podrían extenderse por varios días.

Refiere asimismo que, conforme a información obtenida de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), persistieron interrupciones relevantes del suministro eléctrico incluso con posterioridad al término del fenómeno climático, manteniéndose miles de clientes sin energía eléctrica hasta mediados de agosto de 2024.

La demandante expone que, con fecha 19 y 20 de agosto de 2024, Grupo Saesa informó públicamente el inicio de compensaciones y descuentos voluntarios a clientes afectados por cortes de suministro, incluyendo pérdidas de alimentos, medicamentos y daños en equipos eléctricos. Sin embargo, reprocha que la empresa estimara innecesario participar en un Procedimiento Voluntario Colectivo impulsado por el SERNAC, argumentando que las compensaciones ofrecidas superaban las legales.

Sostiene el Servicio que tales compensaciones no satisfacen íntegramente los perjuicios sufridos por los consumidores, puesto que la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores contempla derechos adicionales relativos a la reparación completa de los daños patrimoniales y extrapatrimoniales ocasionados por la interrupción injustificada de servicios básicos.

Expone además que, a la fecha de presentación de la demanda, el SERNAC había recibido al menos 44 reclamos de consumidores afectados. Entre las principales denuncias se mencionan pérdidas de alimentos refrigerados, gastos extraordinarios por uso de generadores eléctricos, daños en medicamentos e insumos médicos, perjuicios sufridos por personas electrodependientes, falta de agua potable por fallas en bombas eléctricas y entrega de información errónea respecto de la reposición del servicio.

Añade la actora que diversos consumidores denunciaron haber recibido información inconsistente sobre horarios de reposición del suministro, cambios reiterados en las estimaciones de restablecimiento y falta de información veraz y oportuna respecto del estado real de los cortes eléctricos.

Afirma el SERNAC que la situación afectó gravemente la calidad de vida de los consumidores, particularmente de grupos vulnerables, tales como adultos mayores y personas electrodependientes, quienes dependían del suministro eléctrico para conservar medicamentos, operar equipos médicos o acceder a servicios básicos esenciales.



Sostiene igualmente que la demandada incumplió el deber de profesionalidad exigible a todo proveedor de servicios básicos, toda vez que, dada su experiencia y calidad de concesionaria eléctrica, debía prever razonablemente este tipo de contingencias climáticas y adoptar medidas eficaces de prevención, mitigación y reposición oportuna del suministro.

En cuanto al derecho, la demandante funda su acción en los artículos 3 letras b), d) y e), 23, 25 y 25 A de la Ley N.º 19.496, argumentando que la demandada incurrió en suspensión injustificada del suministro eléctrico, incumplió su obligación de informar veraz y oportunamente a los consumidores, vulneró el deber de seguridad en la prestación del servicio y omitió compensar adecuadamente los daños causados.

Explica que el artículo 25 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores sanciona la suspensión o no prestación injustificada de servicios básicos como la electricidad, obligando además al proveedor a descontar o reembolsar proporcionalmente el precio del servicio no prestado.

Asimismo, señala que el artículo 25 A establece un régimen especial de indemnización automática y directa para los consumidores afectados por interrupciones injustificadas de servicios básicos, consistente en una compensación equivalente a diez veces el valor promedio diario facturado en la cuenta anterior por cada día sin suministro.

Argumenta la demandante que dicha indemnización constituye únicamente un piso mínimo indemnizatorio, compatible con la reparación íntegra de otros perjuicios patrimoniales y morales sufridos por los consumidores, conforme al artículo 3 letra e) de la misma ley.

Cita además diversas circulares interpretativas dictadas por el SERNAC respecto del alcance del artículo 25 A, destacando que la obligación de indemnizar opera automáticamente por el solo ministerio de la ley y que el proveedor no puede excusarse alegando ausencia de culpa, al tratarse de una obligación de resultado vinculada a la continuidad del servicio básico.

La actora también hace referencia a pronunciamientos y actuaciones de otros organismos públicos, como SENAPRED y la SEC, señalando que el fenómeno climático fue oportunamente advertido por las autoridades y que existían antecedentes de sanciones anteriores aplicadas a empresas del mismo grupo empresarial por incumplimientos en materia de continuidad del suministro eléctrico.

Finalmente, solicita tener por interpuesta demanda para la protección del interés colectivo de los consumidores en contra del proveedor COMPAÑÍA ELÉCTRICA OSORNO S.A., representada legalmente por Francisco Alliende



Arriagada ya individualizados, o bien, representados en conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, admitirla a tramitación y, en definitiva:

1. Que se declare admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496.

2. Que se declare la responsabilidad infraccional de COMPAÑÍA ELÉCTRICA OSORNO S.A., por vulnerar los artículos 3 inciso primero letra b), d) y e), 23, 25 y 25A, todos de la Ley N° 19.496 y, por consiguiente, condenarlos, a cada uno de ellos, al máximo de las multas que establece la Ley, que para el caso corresponde a la suma de 1.800 UTM o por la suma que el Tribunal determine conforme al mérito del proceso y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la Ley referida.

3. Que para determinar el monto de la multa que procede en este caso, en virtud del artículo 24 de la Ley N°19.496, el Tribunal aplique respecto de la demandada las circunstancias agravantes de las letras b), c) y d) de la norma citada, por haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores; haber dañado su integridad física o psíquica, o en forma grave, su dignidad; y haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun no habiéndose causado daño.

4. Que se ordene a la demandada a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas.

5. Que se ordene a la demandada a descontar en el cobro que se realice o a reembolsar el precio pagado, proporcionalmente y según corresponda, en cada caso, el costo del servicio eléctrico mientras este se encontraba interrumpido, de conformidad al artículo 25 de la LPDC.

6. Que se ordene a la demandada a pagar la compensación que de manera directa y automática les corresponda, respecto de cada uno de los consumidores afectados y en virtud del corte de suministro, de conformidad al artículo 25 A de la Ley N° 19.496. En específico, y solo para efectos de lo prescrito en la norma señalada, y sin perjuicio de lo indicado en el artículo 53 A de la LPDC, se podrá distinguir entre:

a) Los consumidores no compensados que soportaron cortes injustificados de duración inferior a 4 horas continuas o superiores, pero discontinuos, que deben ser indemnizados con el proporcional de 10 veces el valor promedio diario de la facturación anterior a la suspensión, paralización o no prestación del servicio.

b) Los consumidores no compensados que soportaron cortes injustificados de duración igual o superior a 4 horas, que deben ser compensados en un monto



equivalente a 10 veces el valor promedio diario de la facturación anterior a la suspensión, paralización o no prestación del servicio.

7. Que se condene a la demandada, de conformidad al artículo 25 A en su inciso final, el artículo 3 letra e) y el artículo 50, todos de la LPDC, a pagar a título de indemnización de perjuicios, todos los daños patrimoniales y extrapatrimoniales o morales colectivos causados a los consumidores, como consecuencia de los hechos, conductas e incumplimientos del proveedor expuestos en esta demanda y según se detalla en el cuerpo de este libelo.

8. Que de acuerdo al artículo 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que se condene a al proveedor demandado, a título de daño punitivo, por concurrir tres de las circunstancias agravantes a que se refiere el inciso quinto del artículo 24 de la LPDC, en específico las letras b), c) y d).

9. Que se condene al proveedor demandado, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que a criterio de S.S., resulte procedente, por las reglas generales, con ocasión de los perjuicios que se causaron a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación.

10. Que, asimismo, de conformidad al artículo 53 A de la LPDC, se determine en la sentencia definitiva y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, proponiéndole distinguir según lo expuesto en el numeral 6.

11. Que se ordene que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes en la forma contemplada en el artículo 27 de la LPDC, más intereses corrientes desde la notificación de la demanda, según las disposiciones legales generales.

12. Que, además, se ordenen las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496 a costa de la parte demandada.

13. Y, finalmente, que se condene a la demandada al pago de las costas de la causa.

En el **folio 18** consta la notificación personal subsidiaria de la demanda y su proveído.

En el **folio 31** José Pedro Baraona González, abogado, en representación de “COMPAÑÍA ELÉCTRICA DE OSORNO S.A.”, sociedad anónima del giro de distribución eléctrica, R.U.T. 96.531.500-4, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez 705, Osorno **contesta la demanda** solicitando su absoluto rechazo, con costas.



Expone la demandada que el SERNAC funda su acción en supuestas infracciones a la Ley N°19.496, derivadas de interrupciones del suministro eléctrico ocurridas durante los temporales de julio y agosto de 2024, imputándole vulneración al deber de información, al deber de seguridad en la prestación del servicio, al deber de indemnizar adecuadamente a los consumidores, al deber de profesionalidad y a la obligación de continuidad del suministro eléctrico.

Señala la empresa que las interrupciones del servicio no fueron imputables a su actuar, sino consecuencia de un evento climatológico extraordinario que afectó la zona sur del país entre el 31 de julio y el 5 de agosto de 2024, caracterizado por intensas lluvias y vientos que superaron los 120 kilómetros por hora, provocando caída de árboles, destrucción de infraestructura eléctrica y bloqueo de caminos, dificultando el acceso de brigadas de emergencia a sectores rurales y aislados.

Afirma que tales circunstancias fueron calificadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) como caso fortuito o fuerza mayor, aprobando la autoridad sectorial la totalidad de las postulaciones efectuadas por LUZ OSORNO respecto de las interrupciones del suministro. Agrega que la SEC únicamente formuló cargos por supuestos retrasos en la reposición del servicio respecto de 298 puntos de consumo, y no por la interrupción misma del suministro eléctrico.

La demandada sostiene que el SERNAC carece de legitimación activa para accionar en la forma planteada, toda vez que los hechos denunciados se encuentran sometidos al conocimiento y fiscalización de la SEC, órgano competente en materia eléctrica, existiendo actualmente procedimientos administrativos en curso respecto de los mismos hechos. Añade que admitir la acción importaría vulnerar el principio non bis in idem, al pretenderse sancionar doblemente una misma situación fáctica.

Asimismo, indica que la industria eléctrica se encuentra regulada por legislación especial, particularmente por la Ley General de Servicios Eléctricos, su reglamento, las normas técnicas de calidad del servicio y la Ley N.º 18.410, normativa que contempla procedimientos sancionatorios, estándares de calidad y mecanismos de compensación específicos, teniendo la Ley de Protección al Consumidor un carácter meramente supletorio.

Expone además que la empresa implementó oportunamente protocolos de emergencia y contingencia, activando desde fines de julio de 2024 el denominado Plan de Emergencias Climáticas (PEC), reforzando personal y brigadas de atención, aumentando significativamente los recursos destinados a la reposición del servicio y manteniendo canales de información y atención permanente a los



clientes mediante plataformas digitales, comunicados públicos y centros de atención.

En relación con los clientes electrodependientes, sostiene que éstos se encontraban debidamente registrados y contaban con equipos de respaldo y canales de atención prioritaria, no habiéndose producido afectaciones derivadas del corte de suministro.

Añade que LUZ OSORNO efectuó compensaciones voluntarias y anticipadas a los clientes afectados, incluso por sobre los mínimos establecidos en la legislación sectorial, pagando compensaciones equivalentes al duplo del valor de la energía no suministrada y otorgando indemnizaciones por pérdida de alimentos, medicamentos y daños en artefactos eléctricos.

Refiere que desde el 31 de julio y hasta el 2 de agosto de 2024, la zona sur del país se vio afectada por un grave evento climatológico, completamente extraordinario y sin precedentes en su magnitud. Dicho evento consistió en la caída de gran cantidad de lluvia en corto plazo (río atmosférico) y una baja presión en superficie que provocó ráfagas de viento que superaron en muchos sectores los 120 km/hora, siendo el día de mayor intensidad el 1 de agosto.

Dichos eventos naturales provocaron numerosas y voladuras de ramajes, árboles, techumbres y otros materiales u objetos, deslizamientos de tierra, anegamientos de terrenos, caídas de árboles desarraigados producto del temporal, ubicados fuera de faja de seguridad, pero sobre todo la destrucción de la infraestructura eléctrica que estaba instalada y operada conforme a las exigencias de la normativa eléctrica (y, por tanto, fuera del alcance de LUZ OSORNO), que dañaron de modo inevitable elementos de la estructura de la red de distribución de LUZ OSORNO, provocando en algunos sectores la interrupción transitoria del servicio. Así, los vientos huracanados produjeron (directamente o indirectamente a través de la caída de grandes árboles u otros materiales) la caída de postes y cortes de conductores de media y baja tensión. Nos atrevemos a decir que el nivel de afectación y destrucción de las instalaciones eléctricas de la compañía son comparables en magnitud, con la destrucción padecida a consecuencia del terremoto y maremoto de febrero de 2010.

Lo anterior produjo el corte de los caminos principales y secundarios (y más aún en los sectores rurales), provocando la imposibilidad de las brigadas dispuestas por LUZ OSORNO de acceder a los sectores de mayor ruralidad donde se habían producido las fallas respectivas, lo cual influyó significativamente en el tiempo de reposición del servicio en algunos sectores.

Este evento climatológico fue completamente inusual e inesperado, y en dicho sentido es falso lo que señala categóricamente SERNAC en su demanda, en



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

Código: XZLWCLPXGBH

cuanto a que el temporal habría sido previsto, al haber sido anunciado con a lo menos una semana de anticipación por las autoridades respectivas, motivo por el cual LUZ OSORNO debió estar preparada para enfrentar esta emergencia.

Lo que realmente ocurrió es que el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (en adelante "SENAPRED") y la Dirección Meteorológica de Chile fallaron en su predicción, pues la magnitud y carácter destructivo del temporal, en los hechos, fue bastante superior a lo informado por la autoridad. Las alertas emitidas por la Dirección Meteorológica de Chile – autoridad responsable de la entrega de avisos y alertas a eventos meteorológicos- subestimaron el valor de las ráfagas de viento, las que habrían excedido los 120 km/h en distintas zonas de las regiones del Bio Bio, Araucanía, Los Lagos y Los Ríos.

Dice que LUZ OSORNO no ha suspendido el servicio de manera injustificada, puesto que así lo ha decretado la máxima autoridad sectorial que es la SEC.

Explica que todas las interrupciones del servicio eléctrico de agosto de 2024 fueron postuladas a la SEC, quien calificó que la causa de dicha suspensión fue una fuerza mayor, de conformidad con la Resolución Exenta N° 15.704, de 18 de octubre de 2016 en relación con Oficio Circular N° 544, SEC, del 11 de enero de 2019.

Finalmente, la demandada sostiene que la acción deducida se encuentra deficientemente formulada, por cuanto no individualiza adecuadamente al colectivo afectado ni determina con precisión el número de consumidores perjudicados, las zonas afectadas ni la extensión temporal de las interrupciones denunciadas, solicitando en definitiva el rechazo íntegro de la demanda colectiva, con expresa condena en costas.

En el **folio 35** se tiene por acompañado por los Abogados del Servicio Nacional del Consumidor, publicaciones realizadas en conformidad al artículo 53 de la Ley N°19496, en la página web institucional del Servicio Nacional del Consumidor y en el diario electrónico El Mostrador.

En el **folio 60** consta realización de audiencia de conciliación con la comparecencia de abogados de ambas partes, donde realizado el llamado a conciliación, ésta no se produjo.

En el **folio 62** se recibe la causa a prueba, resolución modificada y complementada a **folio 69**.

En el **folio 234** se cita a las partes a oír sentencia.

**EN RELACIÓN Y CONSIDERANDO:**

**EN CUANTO A LAS TACHAS DE FOLIO 177, 194, 217 Y 230:**



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

Código: XZLWCLPXGBH

**PRIMERO:** Que, en los folios 177, 194, 217 y 230, los abogados de la parte demandante y de la parte demandada interpusieron tachas a los testigos presentados.

**SEGUNDO:** Que, en sistemas tradicionales, prueba legal o tasada, la tacha busca declarar a un testigo “inhábil” para que su testimonio no sea considerado. En cambio, bajo la sana crítica, el Juez no puede desechar a priori un testimonio solo por una inhabilidad formal. En este sistema, la tacha sirve para cuestionar la credibilidad, imparcialidad o el grado de veracidad del testigo por tener interés, parentesco, enemistad, etc.

**TERCERO:** Que, la acción presentada en estos antecedentes dice relación con el interés colectivo de los consumidores, mediante el procedimiento especial establecido en el Título IV de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores cuyo artículo 51 indica *“El procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. En este procedimiento especial la prueba se apreciará de acuerdo a las reglas de la sana crítica...”*

**CUARTO:** Que, así entonces, si bien la parte afectada puede presentar la tacha indicando detalladamente por qué el testigo no es imparcial, el Juez debe evaluar si esas circunstancias acusadas restan peso a sus dichos mediante los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, valoración que, en definitiva, se realizará por este Juez al momento del análisis de la prueba testimonial presentada por cada una de las partes.

Por estas consideraciones, es que formalmente, se rechazarán todas las tachas opuestas.

#### **EN CUANTO AL FONDO:**

**QUINTO:** Que en el **folio 62** se recibió la causa a prueba, modificada dicha resolución a **folio 69** y se fijaron como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes:

1. Efectividad que Compañía Eléctrica de Osorno S.A., suspendió, paralizó y/o no prestó injustificadamente, el servicio eléctrico en 8 sectores de la región de Los Lagos, desde el miércoles 31 de julio hasta el viernes 16 de agosto de 2024 y que vulneró lo dispuesto en el artículo 25 de la LPDC. Hechos que lo constituirían.

2. Efectividad que Compañía Eléctrica de Osorno S.A., entregó información veraz y oportuna a los consumidores sobre las suspensiones o interrupciones del servicio de energía eléctrica, su duración y el tiempo de reposición, como asimismo sobre las medidas adoptadas; contenido, medio y formas por los cuales



se efectuaron las comunicaciones y medidas adoptadas. Hechos que lo constituirían.

3. Efectividad de que la demandada, ha efectuado descuentos, reembolsos, compensaciones e indemnizaciones del precio del servicio eléctrico, en proporción al tiempo en que éste no fue prestado. Hechos que lo constituirían.

4. Efectividad de haber sufrido perjuicios los consumidores por la suspensión del suministro de energía eléctrica; universo de consumidores afectados. Origen, naturaleza y montos de los perjuicios. Hechos que lo constituirían.

5. Efectividad que la SEC, dentro del marco de las atribuciones que le otorga la ley, está conociendo los mismos hechos que el SERNAC demanda. Hechos que lo constituirían.

6. Efectividad que la demandada Compañía Eléctrica de Osorno S.A., ha incurrido en infracciones a los artículos 3 inciso primero letra b), d) y e), 23, 25 y 25 A, todos de la Ley N° 19.496. Hechos, antecedentes y demás circunstancias que lo constituirían.

7. Efectividad de haber operado en la especie el caso fortuito alegado por la demandada. Hechos que lo constituirían.

8. Efectividad que, respecto de la demandada, concurren, al menos, las agravantes establecidas en los literales b), c) y d), del inciso quinto del artículo 24 de la Ley N°19.496. Hechos que lo constituirían.

9. Efectividad que la demandada cuenta con la información necesaria para proceder el pago de las indemnizaciones, restituciones, reparaciones y devoluciones sin la comparecencia de los consumidores afectados, de conformidad a lo establecido en el artículo 53 C de la Ley N° 19.496. Hechos que lo constituirían.

**SEXTO:** Que, a fin de acreditar los requisitos de su acción, el demandante rindió en forma legal los siguientes medios de prueba:

Documental (Folios 92, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 137):

1. Carpeta denominada “Base de reclamos LUZ OSORNO”, la que contiene un archivo Excel cuyo nombre es: Base de reclamos LUZ OSORNO con una nómina de los 45 reclamos recepcionados por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la demandada Compañía Eléctrica de Osorno S.A.

2. Carpeta denominada “Casos” que contiene 45 carpetas con los Formularios Únicos de Atención de Público (formulario de ingreso de reclamo en SERNAC), y todos los antecedentes adjuntos al reclamo, correspondientes a la base de datos del número anterior.



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

Código: XZLWCLPXGBH

3. Resolución Exenta 1038 de fecha 31 de diciembre de 2021 por el SERNAC, que aprueba la circular interpretativa sobre consumidor hipervulnerable.

4. Resolución Exenta 547 de fecha 6 de agosto de 2019, emitida por el SERNAC, que aprueba circular interpretativo sobre sentido del artículo 25 A de la Ley 19.496

5. Resolución Exenta 637 de fecha 11 de septiembre de 2020, que aprueba circular interpretativa sobre aplicación económica del artículo 25 A de la Ley 19.496.

6. Sentencia dictada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, con fecha 12 de noviembre de 2020 en causa Rol C-8383-2020, caratulada Servicio Nacional del Consumidor con CGE Distribución S.A..

7. Sentencia dictada por el Segundo Juzgado de Letras de San Bernardo con fecha 22 de marzo de 2023 en causa Rol C-810-2020, caratulada Servicio Nacional del Consumidor con Venta de Casas Santa María SPA, que se pronuncia sobre la procedencia del daño moral en las acciones colectivas, resultando procedente la indemnización por daño moral colectivo sobre bienes que “resultan esenciales para los seres humanos”, como lo es el suministro eléctrico.

8. Sentencia dictada por el 4° Juzgado Civil de Santiago, de fecha 29 de agosto de 2024 en causa Rol C-8477-2021, caratulada SERNAC con ENEL Distribución Chile S.A. y ENEL Colina S.A, que acoge la demanda del SERNAC.

9. Sentencia dictada por la Excelentísima Corte Suprema, de fecha 16 de mayo de 2024, en causa rol N° 32.484-2022, caratulada “Servicio Nacional del Consumidor con Sociedad de Consumo de Energía Eléctrica Charrúa Ltda..

10. Oficio Ordinario Electrónico N° 265733 de fecha 09 de enero de 2025 dirigido por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles al Prosecretario de la Cámara de Diputados don Luis Rojas Gallardo, mediante el cual responde la solicitud de información referente a corte de suministro por comuna, hora de interrupción, número de unidades en terreno, plan de contingencia, electrodependientes, reclamos, denuncias y compensaciones, con motivo del temporal de principios de agosto de 2024 en la zona central del país.

11. Noticia publicada en página web Luz Osorno, sección Noticias, de fecha 31 de julio del 2024, titulada “Luz Osorno dispone de todo su contingente ante anuncio de fuertes vientos y lluvias en el sur del país”.

12. Noticia publicada en página web Diario Concepción, sección Ciudad, de fecha 11 de junio del 2025, titulada “Distribuidoras eléctricas y sanitaria despliegan planes de contingencia por próximo sistema frontal en la zona”.



13. Publicación en la página de la SEC, de fecha 7 de mayo del 2025, titulada “SEC multa con más de \$2 mil 400 millones a eléctricas del centro sur por cortes de agosto 2024”.

14. Publicación en la página de SENAPRED, de fecha 2 de agosto de 2024, titulada “Autoridades y organismos técnicos monitorean cursos de acción ante evento meteorológico que afecta al país”.

15. Noticia publicada en LITORALPRESS, de fecha 21 de agosto de 2024, titulado “Caminos para compensar por cortes de luz tensan relación con el Sernac: CGE se suma a PVC, pero SAESA lo descarta”.

16. Noticia publicada en LITORALPRESS, de fecha 21 de agosto de 2024 y en la que se informa que, CGE se suma a Procedimiento Voluntario Colectivo del Sernac por corte de luz.

17. Noticia publicada en LITORALPRESS, de fecha 21 de agosto de 2024, titulado “Grupo Saesa desiste de sumarse a procedimiento de compensaciones solicitado por el Sernac”.

18. Noticia publicada en LITORALPRESS, de fecha 21 de agosto de 2024, titulado “Sernac condena a Grupo SAESA por no aceptar PVC compensatorio y afirma que habrá acciones legales”.

19. Publicación en la página de la SEC, de fecha 10 de agosto del 2024, titulada “SEC formula cargos a empresas de Ñuble, Biobío y Araucanía por demora en reposición de la luz y por no entrega de información”.

20. Noticia publicada en página web Luz Osorno, sección Noticias de fecha 03 de agosto del año 2024 titulada “Luz Osorno informa que pone en marcha plan de reconstrucción ante grave daños en su infraestructura”.

21. Noticia publicada en página web grupo Saesa, sección Noticias, de fecha 19 de agosto del 2024 titulada “Grupo Saesa inicia compensación con descuentos en boletas”.

22. Noticia publicada en página web Meganoticias, sección Nacional, de fecha 19 de agosto del 2024, titulada “Con descuentos en boletas: Grupo Saesa inicia compensación a clientes afectados por cortes de luz”, con citación.

23. Noticia publicada en página web Biobiochile, sección Economía, de fecha 19 de agosto del 2024, titulada “Tras cortes de luz: Saesa, Frontel y Luz Osorno afirman que ya están aplicando descuentos en boletas”.

24. Noticia publicada en página web Diario de Osorno, de fecha 1 de agosto del 2024, titulada “Puerto Octay y Osorno son los más afectadas por cortes de energía en el sistema frontal”.



25. Noticia publicada en página web Diario de Osorno, de fecha 30 de julio del 2024, titulada “Aplicarán medidas especiales ante anuncio de sistema frontal en la zona”.

26. Documento denominado informe económico juicio colectivo Sernac con Cía. eléctrica de Osorno S.A., elaborado por el Departamento de Investigación Económica del Servicio Nacional del Consumidor en el mes de julio de 2025.

27. Sentencia dictada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, con fecha 6 de abril de 2022, en causa Rol N° C-8781-2021, caratulada SERNAC con CENCOSUD.

28. Sentencia dictada por la Excelentísima Corte Suprema con fecha 15 de enero de 2024, en causa Rol N° 13.322-2022, caratulada SERNAC con CENCOSUD.

29. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024M9486438 y la respuesta ingresada por la demandada.

30. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9405930 junto a la información entregada por SERNAC el día 11 de septiembre de 2024 por la ausencia de respuesta entregada por LUZ OSORNO.

31. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024R9396722 y la respuesta ingresada por la demandada.

32. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9400008 y la respuesta ingresada por la demandada.

33. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024N9409971 y la respuesta ingresada por la demandada.

34. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024M9349496 de fecha 05 de agosto de 2024; reiteración de requerimiento de información de fecha 15 de agosto de 2024, atendida la ausencia de respuesta al reclamo N° R2024M9349496; y, la respuesta al reclamo ingresada por la demandada.

35. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9344782 de fecha 04 de agosto de 2024; documentos acompañados al reclamo; y, la respuesta al reclamo de la demandada.

36. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9354395 de fecha 06 de agosto de 2024 y la respuesta de la demandada.

37. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9345969 de fecha 06 de agosto de 2024; reiteración de requerimiento de información de fecha 17 de agosto de 2024, atendida la ausencia de respuesta al reclamo N° R2024W9345969 y la información de fecha 30 de agosto de 2024 entregada por el SERNAC al consumidor, debido a que el proveedor no contestó



el reclamo ingresado en su contra. respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

38. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9350749 de fecha 05 de agosto de 2024; y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

39. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9354077 de fecha 06 de agosto de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

40. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024M9349407 de fecha 05 de agosto de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

41. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024M9347092 de fecha 05 de agosto de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

42. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9355156 de fecha 06 de agosto de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

43. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9354180 de fecha 08 de agosto de 2024; documentos acompañados al reclamo por el consumidor; y, la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

44. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9345582 de fecha 04 de agosto de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

45. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024M9353059 de fecha 06 de agosto de 2024; reiteración de requerimiento de información de fecha 17 de agosto de 2024, atendida la ausencia de respuesta al reclamo N° R2024M9353059 y la información de fecha 02 de septiembre de 2024 entregada por el SERNAC al consumidor, debido a que el proveedor no contestó el reclamo ingresado en su contra. respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

46. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9355030 de fecha 06 de agosto de 2024; documentos acompañados al reclamo por el consumidor; y, la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

47. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9345582 de fecha 06 de agosto de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.



48. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9425488 de fecha 22 de agosto de 2024; documentos acompañados al reclamo por el consumidor; y, la información de fecha 17 de septiembre de 2024 entregada por el SERNAC al consumidor, debido a que el proveedor no contestó el reclamo ingresado en su contra.

49. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024M9438773 de fecha 27 de agosto de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

50. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024J9428541 de fecha 26 de agosto de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

51. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024J9429160 de fecha 26 de agosto de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

52. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9432163 de fecha 25 de agosto de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

53. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024M9390055 de fecha 12 de agosto de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

54. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9383367 de fecha 12 de agosto de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

55. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9385251 de fecha 13 de agosto de 2024; documento acompañado al reclamo por el consumidor; y, la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

56. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9384808 de fecha 12 de agosto de 2024; documentos acompañados al reclamo por la consumidora; y, la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

57. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9382272 de fecha 09 de agosto de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

58. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9390694 de fecha 13 de agosto de 2024; documento acompañado al reclamo por la consumidora; y, la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.



59. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9376614 de fecha 08 de agosto de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

60. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024M9365705 de fecha 07 de agosto de 2024 y la información entregada por SERNAC con la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

61. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9370511 de fecha 08 de agosto de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

62. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9373495 de fecha 08 de agosto de 2024; documento acompañado al reclamo por la consumidora; y la información entregada por SERNAC con la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

63. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024N9363783 de fecha 08 de agosto de 2024 y la información entregada por SERNAC con la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

64. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9364838 de fecha 07 de agosto de 2024 y la información entregada por SERNAC con la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

65. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9362672 de fecha 07 de agosto de 2024; documentos acompañados por el consumidor al reclamo; y, la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

66. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9361852 de fecha 07 de agosto de 2024 y la información entregada por SERNAC con la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

67. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024M9341096 de fecha 02 de agosto de 2024 y la información entregada por SERNAC con la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

68. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9335741 de fecha 02 de agosto de 2024 y la información entregada por SERNAC con la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

69. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024M9338465 de fecha 01 de agosto de 2024 y la información entregada por SERNAC con la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.



70. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024M9341699 de fecha 02 de agosto de 2024 y la información entregada por SERNAC con la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

71. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9342730 de fecha 05 de agosto de 2024; documentos acompañados por el consumidor al reclamo; y, la información entregada por SERNAC con la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

72. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024W9455248 de fecha 02 de septiembre de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

73. Traslado con Formulario Único de Atención de Público N° R2024M9549383 de fecha 07 de octubre de 2024 y la respuesta de la demandada al reclamo ingresado en su contra.

74. Listado con la nómina de los 45 reclamos recepcionados por el Servicio Nacional del consumidor en contra de la demandada Compañía Eléctrica de Osorno S.A.

Testimonial (Folio 194, 217)

Declaración de Niccolo José Stagno Oviedo, R.U.N.13.310.605-7.

Declaración de Benjamín Andrés Espinoza Moran, R.U.N.20.108.483-0.

**SÉPTIMO:** Que, por su parte, la demandada rindió en forma legal los siguientes medios de prueba:

Documental (Folios 80, 82, 83, 84, 85, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101):

1. Informe en derecho denominado “Informe en derecho: Compensaciones ante la interrupción de suministro de energía eléctrica en el juicio “Servicio Nacional del Consumidor con Compañía Eléctrica Osorno S.A.”, Rol C-2784-2024, seguido ante el Segundo Juzgado Civil de Osorno”, efectuado por doña Francisca Barrientos Camus.

2. Informe de Acreditación y Certificación de Plan y Actividades de Mantenimiento de Sociedad Austral de Electricidad S.A (SAESA) y Compañía Eléctrica Osorno S.A (Luz Osorno), elaborado por don Hernán Cortés Jalaf, de fecha 08 de agosto de 2025.

3. Copia de la escritura pública otorgada el 10 de octubre de 2025, en la notaría de Santiago de don Andrés Felipe Rieutord Alvarado, en la cual don Hernán Cortés Jalaf reconoce ser el autor del informe de auditoría referido en el número 1) anterior, y copia del informe protocolizado bajo el N°6203-2025.

4. Informe Regulatorio titulado “Exigencias de calidad y aplicación de sanciones y compensaciones en distribución eléctrica”, de noviembre de 2024, elaborado por VALGESTA Nueva Energía (en adelante “Valgesta).



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

Código: XZLWCLPXGBH

5. Copia de escritura pública otorgada el 3 de diciembre de 2024, en la notaría de Santiago de don Andrés Felipe Rieutord Alvarado, en su calidad de Director de Valgesta Nueva Energía reconoce ser autor del informe regulatorio singularizado en el número anterior, y su respectiva protocolización bajo el número 78.

6. Informe Técnico de Mantenimiento de las Líneas Eléctricas Empresa Luz Osorno, elaborado por Alejandro Mauricio Diaz Manquehual, Ingeniero en electricidad mención potencia, de junio del año 2025.

7. Informe Técnico operacional sobre Antecedentes para formulación de cargos Cia. Eléctrica de Osorno S.A., elaborado por Mauricio Cisterna Gallardo, Subgerente de desarrollo operacional de Saesa.

8. Informe denominado “Auditoría a Pago de Compensaciones Voluntarias Evento Climático Agosto 2024 de Compañía Eléctrica de Osorno S.A.”, elaborado por PKF Chile Auditores Consultores Ltda. con la colaboración de Hernán Cortés (Socio de ALV y asociados), firmado por don Patricio Órdenes Cerda, de fecha 9 de mayo de 2025.

9. Copia de escritura pública otorgada el 13 de junio de 2025, en la Notaría de Santiago de don Andrés Felipe Rieutord Alvarado, en la cual, para los efectos de lo dispuesto en el artículo 346 número 2 del Código de Procedimiento Civil, los señores Patricio Antonio Órdenes Cerda y Hernán Cortés Jalaf, reconocen ser autor y colaborador, respectivamente, del informe singularizado en el número anterior, y su respectiva protocolización bajo el número 3870.

10. Informe de auditoría a pagos de indemnizaciones voluntarias por reclamos de clientes por interrupciones de suministros en temporales desde el 31 de julio al 6 de agosto de 2024, elaborado por PKF Chile Auditores Consultores Ltda., con la colaboración de Hernán Cortés (Socio de ALV y asociados), firmado por don Patricio Órdenes Cerda, de fecha 17 de marzo de 2025.

11. Copia de escritura pública otorgada el 13 de junio de 2025, en la Notaría de Santiago de don Andrés Felipe Rieutord Alvarado, en la cual, los señores Patricio Antonio Órdenes Cerda y Hernán Cortés Jalaf, reconocen ser autor y colaborador, respectivamente, del informe singularizado en el número anterior, y su respectiva protocolización bajo el número 3872.

12. Informe denominado “Informe de Acreditación al plan de emergencias climáticas (PEC) en los eventos climáticos ocurridos al 31 de julio al 6 de agosto de 2024”, de 17 de febrero de 2025, elaborado por PKF Chile Auditores Consultores Ltda. con la colaboración de Hernán Cortés (Socio de ALV y asociados), y firmado por Patricio Órdenes Cerda.



13. Copia de escritura pública otorgada el 13 de junio de 2025, en la Notaría de Santiago de don Andrés Felipe Rieutord Alvarado, en la cual los señores Patricio Antonio Órdenes Cerda y Hernán Cortés Jalaf, reconocen ser autor y colaborador, respectivamente, del informe singularizado en el número anterior, y su respectiva protocolización bajo el número 3868.

14. Copia de certificado de Aenor de fecha 14 julio de 2023, que certifica que Compañía Eléctrica de Osorno S.A. dispone de un sistema de gestión de la continuidad del negocio conforme con la Norma UNE-EN ISO22301-2020.

15. Oficio Ordinario Electrónico Número 242972 de 22 de agosto de 2024, mediante el cual la Superintendencia de Electricidad y Combustibles de Los Lagos formula cargos por infracciones a la normativa eléctrica a Compañía Eléctrica de Osorno S.A.

16. Carta de fecha 25 de noviembre de 2024 en respuesta al Oficio Ordinario indicado en el numeral anterior, con los descargos de Compañía Eléctrica de Osorno S.A.

17. Resolución Exenta Electrónica Número 31861 de 26 de abril de 2025, mediante la cual la Superintendencia de Electricidad y Combustibles aplica sanción a Compañía Eléctrica de Osorno S.A.

18. Recurso de Reposición de fecha 09 de mayo de 2025 en contra de la Resolución Exenta N°31861 SEC que sancionó a Luz Osorno y correo electrónico de la misma fecha en que la SEC certifica la recepción del Recurso de Reposición.

19. Informe Técnico Normativo, Criterios De Diseño de Líneas Aéreas de Distribución del Grupo SAESA, de fecha 13 de agosto de 2025, elaborado por Fernando Torres Bascuñán de la empresa Ingeniería La Comarca SpA.

20. Copia de la escritura pública otorgada el 10 de octubre de 2025, en la notaría de Curicó de don Jorge Alberto Wilson Olvarría, en la cual el ingeniero don Fernando Torres Bascuñán, reconoce ser el autor del informe en técnico referido en el punto 1 anterior.

21. Copia de la Protocolización del Informe técnico normativo denominado “Criterios De Diseño de Líneas Aéreas de Distribución del Grupo SAESA” de fecha 10 de octubre de 2025, número 812, incorporado bajo el repertorio número 1974/2025.

22. Oficio Ordinario Electrónico Número 240275 de 05 de agosto de 2024, mediante el cual la Superintendencia de Electricidad y Combustibles de Los Lagos (en adelante “SEC”) solicitó a todas las distribuidoras de suministro eléctrico, información y antecedentes respecto a los pacientes electrodependientes y las medidas de mitigación, durante el corte de suministro.



23. Carta N°1556860 de 6 de agosto de 2024, mediante la cual Compañía Eléctrica de Osorno S.A. da respuesta al oficio singularizado en el numeral anterior

24. Oficio Ordinario Electrónico Número 241322 de 09 de agosto de 2024, mediante el cual la SEC solicitó a todas las distribuidoras de suministro eléctrico, informar si se procederá al pago de las compensaciones por la interrupción del suministro en forma anticipada.

25. Carta N°1557362 de 13 de agosto de 2024, mediante la cual Compañía Eléctrica de Osorno S.A. da respuesta al oficio singularizado en el numeral anterior.

26. Oficio Ordinario Electrónico Número 242033 de 16 de agosto de 2024, mediante el cual la SEC de Los Lagos accede a lo propuesto en la carta singularizada en el numeral anterior, para lo cual instruye que se deberá indicar en las boletas que contengan dichas compensaciones, el texto “Compensación Interrupción Suministro agosto 2024”.

27. Carta N°1558420 de 06 de septiembre de 2024, mediante la cual Luz Osorno informa a la SEC que el pago de las compensaciones comenzó el 19 de agosto de 2024, y que aún se encuentra en desarrollo.

28. Oficio Circular Electrónico Número 248146 de 25 de septiembre de 2024, mediante el cual la SEC solicita a las Distribuidoras de electricidad la entrega de antecedentes respecto de los clientes electrodependientes.

29. Carta N°1559146 de 27 de septiembre de 2024, mediante la cual Luz Osorno da respuesta al Oficio singularizado en el numeral anterior.

30. Oficio Circular Electrónico Número 249809 de 04 de octubre de 2024, mediante el cual la SEC solicita a las distribuidoras de energía eléctrica, la entrega de información respecto de las llamadas recibidas en su central telefónica, considerando los llamados recibidos desde números telefónicos registrados a un paciente electrodependiente vigente al momento del evento o que se haya identificado como electrodependiente.

31. Carta Número 1559755 de 11 de octubre de 2024, mediante la cual Luz Osorno, en respuesta del Oficio singularizado en el numeral precedente, comunica que hará entrega de la información requerida.

32. Oficio Ordinario Electrónico Número 291853 de 23 de julio de 2025, mediante el cual la SEC instruye a las Empresas Eléctricas a informarle sobre ciertos antecedentes respecto de las compensaciones voluntarias del evento iniciado el 1 de agosto de 2024.

33. Carta N°1571017 de 28 de julio de 2025, mediante el cual Luz Osorno da respuesta al Oficio Ordinario singularizado en el numeral precedente.



32. Carta N°1561128 de 22 de noviembre de 2024, en la cual Luz Osorno le solicita a la SEC, determinada información respecto a las interrupciones de suministro ocurridas a fines de julio y comienzos de agosto de 2024.

34. Oficio Ordinario Electrónico Número 299861 de 08 de octubre de 2025, mediante el cual la SEC responde a la Carta Número 1561128, en relación al pago anticipado a los clientes por interrupción de suministro, solicitudes de fuerza mayor y que informe cuales fueron las comunas declaradas en Estado Anormal en agosto de 2024 en las zonas del área de concesión de FRONTEL, SAESA y Luz Osorno.

35. Copia de escritura pública otorgada el 12 de junio de 2025, en la notaría de Santiago de don Andrés Felipe Rieutord Alvarado, en la cual, Roberto Rondanelli, Victoria Caballero y Felipe Matus, reconocen ser autores del informe meteorológico denominado “Desarrollo de los temporales de viento de fines de julio y principios de agosto en la zona Centro-Sur de Chile”, y el Informe

36. Oficio Ordinario N°6312 emitido por el Subdirector de Fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor, dirigido al representante legal de Cía.. Eléctrica de Osorno S.A., de fecha 2 de agosto de 2024.

37. Carta N°1777803 emitida por María Fernanda Manresa, Sugerente Legal de Cia. Eléctrica de Osorno S.A., en respuesta al Ord. N°6312 del SERNAC, de fecha 23 de agosto de 2024.

38. Carta N°1559215 emitida por María Fernanda Manresa, Sugerente Legal de Cia. Eléctrica de Osorno S.A., en respuesta al Ord. N°6312 del SERNAC, de fecha 30 de septiembre de 2024.

39. Informe en derecho denominado “Relación entre los ilícitos e indemnizaciones administrativas en materia eléctrica y la demanda infraccional y de indemnización de perjuicios en materia de derechos del consumidor”, preparado y firmado con firma electrónica avanzada por el abogado, académico y reconocido autor, don Eduardo Cordero Quinzacara, Doctor en Derecho por la Universidad Carlos III de Madrid, Master en Política Territorial y Urbanística por la Universidad Carlos III de Madrid, Magíster en Derecho de Minería por la Universidad de Atacama y Licenciado en Ciencias Jurídicas por la Universidad Católica de Valparaíso y profesor de derecho administrativo de las pontificias Universidad Católica de Valparaíso y Universidad Católica de Chile.

40. Copia de la escritura pública otorgada el 25 de abril de 2024, en la notaría de Santiago de don Juan Ricardo San Martín Urrejola, en la cual, para los efectos de lo dispuesto en el artículo 346 número 2 del Código de Procedimiento Civil, el abogado, académico y reconocido autor, Eduardo Cordero Quinzacara, reconoce ser el autor del informe en derecho referido en 1) anterior.



41. Informe en derecho denominado “Interrupciones en el Servicio de Electricidad”, preparado y firmado con firma electrónica avanzada por el abogado, académico y reconocido autor, don Iñigo de la Maza Gazmuri, Doctor en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid, Master in the Sciences of Law de Stanford University, Licenciado en Ciencias Jurídicas por la Universidad Diego Portales y profesor titular de Derecho Civil, de dicha casa de estudios.

42. Copia de la escritura pública otorgada el 11 de junio de 2024, en la notaría de Santiago de don Eduardo Diez Morello, en la cual, para los efectos de lo dispuesto en el artículo 346 número 2 del Código de Procedimiento Civil, el abogado, académico y reconocido autor, Iñigo de la Maza Gazmuri, reconoce ser el autor del informe en derecho referido en el punto 3 anterior, el cual se adjunta protocolizado.

Testimonial (Folio 81, 108, 155, 177, 230):

Declaración de los testigos Rigoberto Esteban Verdejo Barros, R.U.N.10.303.319-5; Yazmín Loreto Verdugo Moya, R.U.N. 14.395.120-0; José Luis Sandoval Labrín, R.U.N.14.491.893-2 e Ignacio Andrés San Juan Gutiérrez, R.U.N. 16.584.038-0.

Declaración de los testigos Daniel Esteban Almonacid Lara, R.U.N. 13.527.981-1; Alex Patricio Slas Salgado, R.U.N. 18.017.757-4; Luis Eduardo Fuentes Fuentealba, R.U.N. 16.872.388-1.

Declaración de Alejandro Mauricio Díaz Manquhual, R.U.N. 14.035.282-9.

Declaración de Mauricio Cisterna Gallardo, R.U.N. 11.709.009-4.

Declaración de Hernán Eduardo Cortés Jalaf, R.U.N. 6.403.330-1; de Roberto Francisco Rindanelli Rojas, R.U.N. 13.064.454-6.

#### **EN CUANTO A LA ALEGACIÓN DE FALTA DE LEGITIMACIÓN ACTIVA DE LA DEMANDANTE:**

**OCTAVO:** Que, la demandada alegó falta de legitimación activa del SERNAC estimando que las materias por las que se pretende sancionarla son competencia de Superintendencia de Electricidad y Combustible, quien incluso, se encuentra actualmente conociendo los mismos hechos mediante la pertinente formulación de cargos.

**NOVENO:** Que, el artículo 58 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece “*El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.*”

*Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y*



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

Código: XZLWCLPXGBH

*reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en leyes especiales.”*

De esta forma, se observa que el SERNAC detenta legitimación activa por mandato legal expreso para velar por el cumplimiento de la Ley N°19.496 y demás normas de protección al consumidor. Esta facultad incluye especialmente la atribución de hacerse parte en causas que comprometan el interés colectivo o difuso de los consumidores.

En este sentido, el SERNAC acompañó a folio 92 (según certificación de folio 110) y a folio 137 nómina de 45 reclamos recepcionados por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la demandada Compañía Eléctrica de Osorno S.A. y carpeta denominada “Casos” que contiene 45 carpetas con los Formularios Únicos de Atención de Público (formulario de ingreso de reclamo en SERNAC), y todos los antecedentes adjuntos al reclamo.

**DÉCIMO:** Que, a mayor abundamiento, la existencia de una normativa sectorial (Ley General de Servicios Eléctricos) y la competencia de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) no excluyen la legitimación activa del SERNAC considerando la diferencia de bienes jurídicos que buscan proteger. En efecto, mientras la normativa eléctrica cautela la eficiencia y seguridad técnica del sistema, la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores protege el interés de los consumidores frente a asimetrías de información y fallas en la prestación de servicio.

Además, el procedimiento ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles es de carácter administrativo y enfocado en sanciones institucionales, mientras que el procedimiento regulado bajo la Ley N°19.496 es judicial y permite perseguir indemnizaciones de perjuicios para los consumidores, facultad que la ley eléctrica no entrega directamente al usuario de la misma forma. Es en este sentido que se ha resuelto por nuestra jurisprudencia, pudiendo citarse el fallo dictado por la I. Corte de Apelaciones de Valdivia en causa Rol 894-2019, de fecha 12 de diciembre de 2019.

En efecto, tal como se señaló en el motivo tercero de esta sentencia, la acción incoada por la demandante dice relación con el referido en el artículo 51 de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que indica en lo pertinente, *“El procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.”*

Por su parte, el artículo 2 de la referida ley indica los actos sujetos a dicha ley y luego, el artículo 2 bis de la misma ley prescribe *“No obstante lo prescrito en*



*el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo: b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento,...*"

Es decir, de lo alusivo en las normas transcritas, la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores es plenamente aplicable en causas de interés colectivo o difuso, incluso en sectores con regulación especial, como es el caso.

Por estas razones, es que se rechazará la excepción de falta de legitimación activa, como se dirá.

#### **EN CUANTO A LA VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO NON BIS IN IDEM:**

**DÉCIMO PRIMERO:** Que, la demandada alegó también que la Superintendencia de Electricidad y Combustible se encuentra conociendo de los mismos hechos por los cuales demanda en la presente causa el SERNAC, no siendo posible un juzgamiento en paralelo.

Al efecto, acompañó a folio 94 el oficio ordinario electrónico N°242972 de fecha 22 de agosto de 2024, mediante el cual la Superintendencia de Electricidad y Combustibles de Los Lagos formuló cargos por infracciones a la normativa eléctrica a Compañía Eléctrica de Osorno S.A. y en ese procedimiento, Resolución Exenta Electrónica Número 31861 de 26 de abril de 2025, mediante la cual la Superintendencia de Electricidad y Combustibles aplica sanción a Compañía Eléctrica de Osorno S.A., indicando además, que dicho procedimiento sancionatorio no se encuentra terminado.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que, para que nos encontremos frente al principio del non bis in idem, se requiere identidad de fundamento, es decir, que la causa, motivo o bien jurídico protegido por la ley debe ser el mismo.

Al efecto, el SERNAC ha acusado ante este Tribunal la infracción de los artículos 3 inciso 1° letra b), d) y e), 23, 25, y 25 A, todos de la Ley N°19.496, (página 21 y siguientes del líbello de demanda) vulneraciones que, a diferencia del articulado de la Ley General de Servicios Eléctricos contenido en el D.F.L4/20018, son de naturaleza distinta a las materias que debe conocer la Superintendencia de Electricidad y Combustible cuyo objetivo es asegurar que el servicio sea continuo, seguro, de calidad y a un precio justo para los usuarios.

De lo dicho se observa una clara distinción en los fundamentos jurídicos buscados, en general, por ambos servicios, sin perjuicio de que los bienes jurídicos protegidos por la ley N°19.496 y D.F.L4/20018, son de naturaleza diversa,



con lo que no se configura una doble sanción prohibida, razón por la cual se rechazará la presente excepción, como se dirá.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, de los escritos principales presentados por las partes, y de la prueba rendida, se tienen por acreditados los siguientes hechos:

1. Que, producto de un temporal de viento y lluvia y agua, entre los días 31 de julio al 09 de agosto de 2024, debido a un frente de mal tiempo con vientos y lluvias, la comunidad de la Región de Los Lagos y sus alrededores sufrió múltiples y extensos apagones en la zona de concesión de la demandada.”

2. Que, la prolongada y extensa interrupción del servicio eléctrico dejó sin suministro eléctrico a gran parte de los habitantes de la región de Los Lagos, extendiéndose hasta el 10 de agosto de 2024 en algunas zonas. El incidente fue provocado directamente por el desplome de vegetación sobre las redes de transmisión.

**EN CUANTO A LA INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 25 DE LA LEY N°19.496 Y AL ARTÍCULO 25 INCISO 3° DE LA LEY N°19.496:**

**DÉCIMO CUARTO:** Que, las dos primeras infracciones legales que acusa el SERNAC infringieron la demandada, son aquellas señaladas en el artículo 25 inciso 1° de la Ley N°19.496, en cuanto la empresa, entre los días 31 de julio de 2024 y 16 de agosto de 2024 suspendió, paralizó o no prestó, injustificadamente el servicio eléctrico domiciliario de miles de usuarios, como, asimismo, no repuso oportunamente el suministro de electricidad en diversas comunas de la región de Los Lagos.

Asimismo, alega infracción al artículo 25 el inciso 3 de la Ley N°19.496, en tanto no le consta que se hayan realizado los descuentos o reembolsos del precio del servicio, en proporción al tiempo durante el cual éste no se prestó.

**DÉCIMO QUINTO:** Que, sobre el particular, la demandada señaló que la Superintendencia de Electricidad y Combustible es la única con capacidad para determinar si una interrupción del servicio eléctrico fue o no justificada y que la investigación por ellos realizada concluyó que dicha interrupción del servicio no fue responsabilidad de la empresa distribuidora, calificándola como caso fortuito o fuerza mayor.

En el mismo sentido, alega, además, que los eventos climatológicos fueron imprevistos, inusuales e inesperados, esto es, factores exógenos que provocaron que la suspensión del servicio se debiera a causas no imputables a ella.

En cuanto al pago de las compensaciones e indemnizaciones señala haberlas realizado e informado mediante declaración pública en el mes de agosto de 2024 incluso a un valor superior al establecido en la ley, de manera anticipada y voluntaria.



**DÉCIMO SEXTO:** Que, el artículo 25 inciso 1° de la Ley N°19.496 indica que, *“El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.”*

El mismo artículo en su inciso 3° prescribe, *“El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda.”*

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que, la doctrina y la jurisprudencia en Chile han desarrollado un estándar de responsabilidad técnica y profesional, basado este último en el artículo 23 de la Ley N°19.496, para las empresas concesionarias de servicio eléctrico fijando la calificación de un evento como fuerza mayor previo cumplimiento de los requisitos de exterioridad, imprevisibilidad e irresistibilidad.

En relación con lo anterior, es fundamental considerar lo establecido en el artículo 139 de la Ley General de Servicios Eléctricos y su Reglamento. Esta normativa exige que todo concesionario de servicio público mantenga sus instalaciones en óptimas condiciones, garantizando que no representen un peligro para personas ni bienes.

Por su parte, el artículo 140 de la misma ley determina que las normas sobre calidad de servicio no se aplicarán en situaciones de racionamiento o cuando las fallas no sean de responsabilidad de la empresa suministradora. Finalmente, la caducidad no procederá en casos de caso fortuito o fuerza mayor, siempre y cuando estos sean debidamente comprobados por la Superintendencia.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que, al respecto el SERNAC acompañó a folio 105 y 106, y la misma demandada a folio 99, documentación consistente en publicaciones referidas a que la demandada “Luz Osorno” se encontraba en conocimiento, a partir del 31 de julio de 2024, del “anuncio de fuertes vientos y lluvias en el sur del país” informando a sus clientes a través de su página web la activación de un plan de contingencia ante las alertas anunciadas por Senapred y la Dirección Meteorológica de Chile. El plan de contingencia contemplaría el refuerzo de brigadas en terreno, recursos logísticos y canales de atención para poder dar respuesta a los requerimientos de los clientes.

Respecto de la intensidad del frente que se avecinaba, en el escrito de la demanda, acompaña el SERNAC antecedentes de alertas de la Dirección Meteorológica de Chile relativos al pronóstico para el evento que se esperaba entre los días 31 de julio y 03 de agosto de 2024, calificándolo como “río



atmosférico”, con caída de lluvias que llegarían a los 150 milímetros en la Región de Los Lagos.

De esta forma, con la información disponible, se puede observar que existían avisos de riesgo meteorológico por parte de la autoridad.

Ahora bien, analizando los antecedentes probatorios acompañados por la demandada a folio 98, dicho informe meteorológico elaborados por tres meteorólogos que acreditaron sus créditos profesionales, entre ellos Roberto Francisco Rindanelli Rojas quien declaró a folio 230, se analizan los avisos, alertas y alarmas emitidos por las autoridades, que no incluyen la Región de Los Lagos, complementado con el análisis del contexto sinóptico entre el 27 de julio y 03 de agosto de 2024. En su página 2 consta que “...las alertas emitidas por la Dirección Meteorológica de Chile subestimaron las ráfagas máximas de viento, que de acuerdo a ERA5 habrían superado los 120 km/h en amplias zonas de las regiones del Biobío, Araucanía, Los Lagos y Los Ríos.”. Sin embargo, más adelante, al desglose de las zonas afectadas señala “No obstante, en las regiones de Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, las rachas registradas en los datos disponibles de estaciones de superficie estuvieron dentro de los rangos previstos en las alertas, con excepción de la zona de Futrono en la Región de Los Ríos que registró rachas de más de 180 km/h tanto el 31 de julio como el 1 de agosto.”

En las conclusiones, el informe indica “...las ráfagas de viento superaron los 100 km h en amplias áreas entre el Biobío y Los Ríos y alcanzaron a 180 km h en Futrono...”

De esta forma, al no incluirse expresamente en el informe referido la Región de Los Lagos, no es posible considerar por este sentenciador que el evento meteorológico vivido sea posible estimarlo como sorpresivo o imprevisto sobre su ocurrencia en la Región de Los Lagos. En otras palabras, no puede entonces establecerse como un evento ocurrido de manera repentina, que escapara a los patrones climáticos estacionales propios de la zona en que vivimos o que superara el margen de anticipación o fiabilidad de los servicios meteorológicos.

**DÉCIMO NOVENO:** A folio 81, 108, 155 y 177 la demandada presentó prueba testimonial, todos funcionarios de la demandada, quienes dieron cuenta de la forma de operar para enfrentar eventos climatológicos, quienes calificaron los eventos en análisis como inusuales, de gran envergadura, con lluvias torrenciales y vientos muy por sobre lo normal para la zona sur del país. Estos dichos no fueron acompañados de elementos probatorios suficientes que sustentaran la anomalía y magnitud del evento en circunstancias que haya podido evitar con suficientes medidas la interrupción denunciada recayendo, por cierto, la carga de la prueba sobre este tópico íntegramente en la empresa eléctrica.



Ahora bien, el estándar profesional al que se aludió en el considerando décimo quinto exige a las concesionarias actuar como “empresas profesionales” que utilicen la tecnología disponible para anticipar y resistir contingencias. En efecto, la empresa no puede ser sorprendida por un frente de mal tiempo, especialmente porque la normativa le exige garantizar un servicio continuo y seguro. Las distribuidoras eléctricas operan como profesionales y cuentan con tecnología predictiva suficiente para anticipar fenómenos y tomar decisiones informadas.

La demandada a folio 82, 83, 84, 93 y 95 acompañó informes técnicos encargados por ella que dan cuenta, en resumen, de la existencia en la organización empresarial de un sistema robusto de planificación, ejecución y control de la actividad de mantenimiento que se cumple permanentemente en la zona geográfica de la concesión eléctrica, conforme con las exigencias eléctricas y las exigencias que, en materia de calidad de servicio, deben cumplir las empresas distribuidoras al enfrentarse a situaciones de interrupciones masivas de suministro provocadas por eventos climáticos; y a folio 95 acompañó un informe técnico que establece que la demandada “...cumple con las normativas relacionadas con la resistencia mecánica de los materiales que lo conforman y la modelación de estructuras bajo condiciones adversas en sus respectivas zonas geográficas.”

Sin embargo, y pese a lo señalado en los informes precedentes, tal como quedó asentado en los hechos acreditados, las interrupciones al servicio eléctrico ocurrieron por caída de árboles o ramas sobre el tendido que constituyen en sí, causas internas de responsabilidad de la empresa que se asocia a la falta de poda y mantenimiento previo. Así lo ha resuelto la Il. Corte de Apelaciones de Valdivia en sentencia dictada en causa Rol N°894-2017 de fecha 21 de noviembre de 2018.

En definitiva, si bien se probó que hubo un temporal, la empresa debe probar que el hecho concreto fue imprevisto e irresistible, lo que en la especie no ocurrió, por lo que no puede acogerse la alegación de caso fortuito analizada debiendo ser sancionada al tenor del artículo 25 inciso 1° de la Ley N°19.496.

Finalmente, en cuanto a alegación de la demandada relativa a que la Superintendencia de Electricidad y Combustible declaró caso fortuito las interrupciones al servicio debido a los eventos climatológicos, según escrito acompañado a folio 97, se ha resuelto por nuestra jurisprudencia que la Superintendencia utiliza esta calificación únicamente para eximir a la empresa de ciertas multas sectoriales o eximirla del pago de compensaciones automáticas directas estipuladas en la Ley General de Servicios Eléctricos. (Sentencia dictada por la Il. Corte de Apelaciones de Santiago con fecha 09 de marzo de 2023.)



En tanto, para los Tribunales Civiles, los jueces se rigen estrictamente por el artículo 45 del Código Civil, tal como se analizó precedentemente.

De esta forma, se tendrá por infringido por parte de la demandada el artículo 25 inciso 1° de la Ley N°19.496.

**VIGÉSIMO:** Que, en cuanto al pago de las indemnizaciones al tenor de lo prescrito en el artículo 25 inciso 3° de la Ley N°19.496, los testigos presentados por la demandada indicaron que Luz Osorno pagó y efectuó voluntariamente las compensaciones a los clientes afectados.

A diferencia de la infracción anteriormente analizada, la demandada para la infracción en análisis, si acompañó antecedentes probatorios que justificaran esos dichos. En efecto, a folio 85, consta el Informe denominado “Auditoría a Pago de Compensaciones Voluntarias Evento Climático Agosto 2024 de Compañía Eléctrica de Osorno S.A.”, respecto a los pagos de compensaciones voluntarias a sus clientes conforme al artículo 16 b de la Ley SEC, en el marco de las interrupciones de suministro eléctrico originados por los temporales ocurridos desde el 31 de julio al 6 de agosto de 2024 en el que se concluyó que los clientes de la empresa Luz Osorno que presentaron desde 3 minutos de interrupción de suministro eléctrico fueron compensados, lo cual fue informado a la SEC con motivo del evento climático. Además, se comprobó que los montos compensados fueron calculados correctamente, y que fueron mayores a los que dispuso la autoridad, así como la cantidad de clientes compensados fue superior a la cantidad de clientes que debieron ser compensados luego de que la autoridad determinara las causales de emergencia.

También acompañó Informe de auditoría a pagos de indemnizaciones voluntarias por reclamos de clientes por interrupciones de suministros en temporales desde el 31 de julio al 6 de agosto de 2024, elaborado por PKF Chile Auditores Consultores Ltda., que concluye que se recibieron un total de 697 reclamos por distintos canales, de los cuales 676 fueron cerrados hasta la fecha de la emisión del informe y que en definitiva acredita que aquellos clientes que sufrieron perjuicios y daños materiales efectivos, fueron indemnizados por Luz Osorno, a través de un proceso transparente, expedito y eficaz.

Igualmente, a folio 96 acompañó Oficio Ordinario Electrónico Número 241322 de 09 de agosto de 2024, mediante el cual la Superintendencia de Electricidad y Combustible solicitó a todas las distribuidoras de suministro eléctrico, informar si se procederá al pago de las compensaciones por la interrupción del suministro en forma anticipada y carta N°1557362 de 13 de agosto de 2024, mediante la cual Compañía Eléctrica de Osorno S.A. da respuesta señalándole que procederá a pagar compensaciones voluntarias a los clientes



residenciales, y que para el cálculo y pago de las compensaciones no se descontarán las horas que correspondan a los estados anormales establecidos en la Norma Técnica. Señala que tampoco se realizarán descuentos o reliquidaciones a los clientes que sean beneficiados con el pago de las compensaciones, en virtud de estos eventos de fuerza mayor refiriendo cual será la metodología de pago de dichas compensaciones.

A folio 97 acompañó oficio Ordinario Electrónico Número 299861 de 08 de octubre de 2025, mediante el cual la SEC responde a la Carta Número 1561128, en relación al pago anticipado a los clientes por interrupción de suministro, solicitudes de fuerza mayor y que informe cuales fueron las comunas declaradas en Estado Anormal en agosto de 2024 en las zonas del área de concesión de FRONTEL, SAESA y Luz Osorno. Respecto al pago de compensaciones, la SEC confirma que Luz Osorno a través de comunicación de fecha 14 de agosto de 2024, informó que procederá a pagar a los clientes residenciales compensaciones voluntarias.

A folio 100, se acompañaron cartas remitidas a solicitud de la demandada sobre el particular.

Por su parte, la demandante solo acompañó a folio 105 publicaciones en medios de comunicación social respecto a la información por parte de la empresa de los pagos en estudio, pero sin acompañar ningún documento que acredite la infracción al inciso 3° de la Ley N°19.496 alegada.

Por estas consideraciones, es que la sanción alegada por dicha infracción no puede acogerse.

**EN CUANTO A LA INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 25 A DE LA LEY N°19.496 EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 3 INCISO 1° LETRA E) DE LA LEY N°19.496:**

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que, el SERNAC alega que hasta a la fecha de presentación de esta demanda, no consta que (la demandada) haya compensado conforme al artículo 25 A de la LPDC a los consumidores afectados por los cortes de suministro eléctrico acaecidos entre los días 31 de julio y 16 de agosto de 2024, en la región de Los Lagos, que afectó al menos, a 12.542 clientes.

En el líbello de la demanda, más adelante indica “el proveedor demandado ha infringido además, el artículo 3 inciso primero letra e) de la Ley N°19.496, ya que no le consta a este Servicio que, en aquellos casos concretos en que la indemnización mínima no sea suficiente para cubrir el monto total del daño, el proveedor demandado haya indemnizado íntegramente a los consumidores por el daño efectivo sufrido a raíz de los cortes de suministro eléctrico ocurridos entre los



días 31 de julio hasta al menos, la fecha de presentación de la presente demanda.”

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que, por su parte la demandada refiere que el artículo 25 A de la 19.496 no aplica a la especie, toda vez que su inciso final establece una indemnización mínima legalmente tasada en el artículo 16 B de la Ley SEC. Por ende, por expresa disposición legal tal artículo 25 A no aplica a la especie y además, las indemnizaciones legales previstas en la legislación eléctrica sí han sido debida y oportunamente compensadas, de manera voluntaria y anticipada a todos los clientes afectados, incluso sin considerar factores de rebaja, todo lo cual se dio cuenta a la autoridad. Además, ha compensado la pérdida de alimentos, medicamentos y equipos a quienes hayan reclamado y acreditado dichos daños.

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que, el artículo 25 A prescribe *“En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.*

*Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento. En los demás casos, el cálculo indicado en el inciso anterior se hará de manera proporcional al tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.*

*La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización mínima legalmente tasada y se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3. Con todo, en la determinación de esto último se tomará en consideración lo obtenido por el consumidor por aplicación del presente artículo.”*

Por su parte el artículo 3º refiere *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea...”*

**VIGÉSIMO CUARTO:** Que, de la transcripción de las normas en cuestión se observa que el artículo 25 A establece una indemnización legalmente tasada,



directa y automática para el consumidor cuando el servicio se suspende injustificadamente por cuatro horas continuas o más en un período de 24 horas cuyo monto equivale a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior.

Se observa, además, que esta indemnización es automática aplicándose sin perjuicio del derecho a la reparación integral contemplado en el artículo 3 inciso 1 letra e), aunque lo obtenido por el artículo 25 A se toma en consideración al determinar la indemnización final.

El proveedor debe abonar al consumidor un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior.

Por su parte, el artículo 3 letra e) establece el derecho básico a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales siendo entonces, la relación entre ambas normas de complementariedad, fijándose en el artículo 25 A como un resarcimiento mínimo y tasado, pero sin agotar la responsabilidad de la empresa y bajo el artículo 3 letra e), perjuicios adicionales como daño moral, pérdida de alimentos o medicamentos, y siempre que el daño real supere el monto pagado automáticamente.

**VIGÉSIMO QUINTO:** Que, si bien el SERNAC presentó a folio 137 un total de 45 reclamos de clientes recepcionados por el Servicio Nacional del consumidor en contra de la demandada Compañía Eléctrica de Osorno S.A., en cada uno de los cuales ellos establecen montos de gastos en desperfectos, pérdidas de alimentos, visitas técnicas y compra de combustible para la generación de electricidad, entre otros, a folio 107, también acompañó documento denominado informe económico juicio colectivo Sernac con Cia. Eléctrica de Osorno S.A., elaborado por el Departamento de Investigación Económica del Servicio Nacional del Consumidor en el mes de julio de 2025, el cual fijó, con la información solicitada a la demandada mediante carta N°1559215 emitida por María Fernanda Manresa, Sugerente Legal de Cia. Eléctrica de Osorno S.A., en respuesta al Ord. N°6312 del SERNAC, de fecha 30 de septiembre de 2024, acompañada a folio 100 por la misma demandada, en un total de 22.131 el universo de consumidores afectados en la Región de Los Lagos, que sufrieron interrupciones injustificadas del servicio de electricidad en el período fijado entre el 31 de julio al 09 de agosto de 2024, refrendado con los testimonios acompañados a folio 194 y 217 por funcionarios del SERNAC quienes, según da cuenta el contenido de las mismas, defendieron de manera suficientemente técnica las conclusiones por ellos arribadas y sin que ulteriormente hayan sido cuestionadas por la demandada, más allá de la legalidad de su procedencia, cuestión que ya fue analizada por este Juez en los considerandos vigésimo segundo a vigésimo quinto precedentes.



**VIGÉSIMO SEXTO:** Que, los documentos antes dichos, dentro del contexto de la valoración en los parámetros de la sana crítica, a juicio de este sentenciador se estiman como suficientes para acoger lo pedido en relación a los perjuicios materiales o daño emergente debiéndose compensarse a la totalidad de los 22.131 consumidores afectados, y siempre que no hayan sido compensados de esa forma por la empresa eléctrica, lo que deberá determinarse en la etapa de cumplimiento de la sentencia en la forma prescrita en el artículos 25 A de la Ley N°19.496.

**VIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que, en cuanto al daño moral, si bien el SERNAC presentó un número limitado de reclamos específicos (en este caso 45), el Juez tiene la facultad legal de establecer un monto mínimo común para todos los consumidores que se encuentren en igual situación, según se establece en el artículo 51 N°2 inciso 4° de la Ley N°19.496. El N°4 del citado artículo 51 permite que el SERNAC no necesite acreditar la representación de consumidores determinados para actuar en favor del colectivo.

En este sentido, y considerando este Juez las máximas de la experiencia, es posible inferir que la falta de suministro eléctrico afectó la rutina diaria, alimentación, aseo, calefacción, trabajo, y que generó sentimientos de desesperación, ansiedad, frustración, angustia y principalmente impotencia, que constituyen un daño moral per se dada la dependencia social de este servicio básico. En consecuencia, y a falta de prueba sobre la entidad del dolor, se fijará prudencialmente en \$ 200.000 para cada uno de los 22.131 consumidores afectados.

**EN CUANTO A LA INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 3 INCISO 1° LETRA B), D) DE LA LEY N°19.496:**

**VIGÉSIMO OCTAVO:** Que, el SERNAC acusó a la demandada Luz Osorno de infracción al artículo 3 inciso 1° letra b) de la Ley N°19.496, esto es, "*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;*"

Y letra d), esto es "*La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.*"

Alega que la demandada no informó oportunamente los cortes no programados, entregando información errática e inconsistente sobre los sectores afectados, la duración del corte y la reposición definitiva del servicio eléctrico.



Además, señala que se vulneró en forma grave el deber de seguridad en la prestación del servicio que entrega, en primer lugar, al haber puesto en peligro, mediante la interrupción del suministro eléctrico, la salud y seguridad de aquellos consumidores que tienen la condición de electrodependientes. Como consecuencia de lo anterior, existieron consumidores, además de los electrodependientes que sufrieron la pérdida de medicamentos o alimentos, en atención a la falta de refrigeración de estos.

La demandada por su parte se defendió argumentando que no ha habido vulneración a la norma en estudio debido a que únicamente las interrupciones programadas pueden informarse previamente. Agrega que el tiempo de reparación tampoco puede ser informado si factores para reposición no se encuentran a su disposición y su recuperación depende de terceros, mayoritariamente del Estado.

Agregó que los clientes electrodependientes son 72 a quienes se les entrega un equipo generador de carácter permanente más canales de comunicación y que actualmente esta en proceso de pago de otras indemnizaciones por los conceptos reclamados por los usuarios.

**VIGÉSIMO NOVENO:** Que, al respecto, a folio 137, como se dijo, la demandada acompañó 45 reclamos de clientes, constituyendo una constante la alegación por parte de los consumidores sobre la falta de información, respuestas ambiguas u omitidas incluyendo el incumplimiento de expectativas creadas. A modo de ejemplo, se puede citar el número 6 correspondiente a don Cesar Armando Millar Carrillo quien denunció que la empresa no ha dado información; que el generador que le entregaron por su apnea dejó de funcionar, y que en definitiva, no se le dio solución; en el número 12 don Raúl Martín Mohr Prieto señaló que realizó reclamo por corte de luz en su domicilio, la empresa no le ha dado información o en el número 18, en el que doña Herna Isabel Álvarez González refiere “El 31 de julio llegué a mi casa a las 16:00 y no había electricidad. Contacté a Saesa quienes no pudieron proporcionar detalles sobre el corte, pero indicaron que había personal trabajando. A las 18:55 recibí un mensaje informando que la luz volvería a las 20:15, pero no fue así. Al día siguiente, al no haber electricidad, llamé nuevamente y me dijeron que volvería a las 18:00, lo cual tampoco ocurrió. La empresa proporcionó información falsa, lo que resultó en la descomposición de alimentos (tras tres días in luz) y otros inconvenientes. Debido a la falta de luz, mis nietos perdieron sus pasajes a Santiago y tuve que permanecer con ellos. Como adulta mayor, me vi afectada por esta situación. Exijo que se respete el artículo 3, letras b) y e) de la ley 19496, que se me reembolse el gasto realizado y se me indemnice por la información falsa que me entregó en reiteradas ocasiones la empresa y los daños ocasionados.” Esta última



consumidora, en justificación de su denuncia acompaña copia de los mensajes enviados a la empresa y las respuestas de la empresa.

Así las cosas, se acogerá la alegación respecto a las infracciones a la norma en comento.

**EN CUANTO A LA INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 3 INCISO 1° LETRA E) Y ARTÍCULO 23 INCISO 1° DE LA LEY N°19.496:**

**TRIGÉSIMO:** Que, el SERNAC acusó a la demandada Luz Osorno de infracción al artículo 3 inciso 1° letra e) y al artículo 23 inciso 1° de la Ley N°19.496, referidos a la indemnización de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento y al deber de profesionalidad.

Al respecto, ambas infracciones fueron analizadas y consideradas en los considerandos décimo cuarto y siguientes para establecer las infracciones a los artículos 25 y 25 A, por los que considerarlos nuevamente para estimarlos infracciones individuales, infringiría el principio del “non bis in idem”, razón por la cual se estará a lo ya señalado.

**TRIGÉSIMO PRIMERO:** Que, corresponde ahora determinar el monto de la multa a imponer, habiéndose constatado infracción por parte de la demandada al artículo 25 inciso 1°, al artículo 25 A en relación al artículo 3 inciso 1° letra e) y artículo 3 inciso 1° letras b) y d), todos de la Ley N°19.496, siempre cuidando los criterios fijados en el artículo 24 de la misma ley.

Al respecto, si bien la Ley N°19.496 no establece una regla expresa de concurso, debe necesariamente considerarse por este sentenciador que las infracciones acreditadas dicen relación con un mismo hecho fáctico, esto es, las interrupciones al servicio eléctrico por parte de la demandada entre los días 31 de julio y 09 de agosto del año 2024. Además, las infracciones anotadas vulneraron derechos básicos (como el artículo 3°) y deberes específicos (como el artículo 25 o 25 A), todos ellos guardan conexión con el quebrantamiento de un mismo imperativo central debiendo la multa más alta prevista en la ley de 1.500 UTM absorber a las multas asociadas al artículo 3 cuyo tope es de 300 UTM. Y, finalmente, todas estas transgresiones afectaron un mismo bien jurídico protegido.

Por estas consideraciones es que se aplicará una pena única, por todas ellas.

De esta forma, considerando el período de interrupción del servicio eléctrico, que en algunas zonas de la región de Los Lagos que superó los 7 días, el estándar de diligencia esperado por parte del proveedor en el ejercicio de su actividad económica como asimismo la solvencia y envergadura de la empresa y el grado de disparidad entre el conocimiento del infractor y el de la población en



general, víctima del incumplimiento, permite establecer que la entidad de la conducta pueda ser calificado de grave.

A lo anterior debe sumarse el elevado número de infracciones constatadas.

Debe considerarse, además, que el proveedor en el transcurso del evento adoptó medidas, si bien insuficientes, permitieron mitigar o reparar el daño, y que el SERNAC no acusó ni probó una reiteración en la conducta, elementos que deben considerarse para rebajar la multa a imponer.

Así las cosas, la multa a imponer se fijará en un total de 1.200 UTM.

Finalmente, se procederá a efectuar tal compensación sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, toda vez que la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos, determinar el tiempo de interrupción sufrido por cada uno de ellos, y calcular la compensación correspondiente. Por el mismo motivo, y atendido lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 53 C de la Ley 19.496, no se ordenará formar grupos ni subgrupos de consumidores, ni practicar las publicaciones previstas en el artículo 54 del mismo cuerpo legal.

**TRIGÉSIMO SEGUNDO:** Que el resto de la prueba rendida y que no ha sido especialmente pormenorizada en su análisis, no resultaba pertinente para acreditar los hechos controvertidos en la causa, o su contenido estaba referido a acreditar hechos ya establecidos a través de otras pruebas, y su ponderación y valoración, en nada alteran los racionios a las que ha arribado el Tribunal conforme al análisis de la prueba que sí resultaba pertinente, en especial los informes de Derecho de folio 60 y 80.

Y VISTO, lo dispuesto en la ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores; DFL-4/20.018 Ley General de Servicios Eléctricos; Ley 18.410 que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles; artículos 144, 160, 170, 341 y siguientes, 409 y siguientes, 426 y 428 todos del Código de Procedimiento Civil, **SE DECLARA:**

I. Que se rechazan las tachas interpuestas por las partes en los folios 177, 194, 217 y 230, con costas.

II. Que se rechaza la excepción de falta de legitimación activa y vulneración al principio del non bis in idem, opuestas por la demandada.

III. Que se acoge parcialmente la demanda interpuesta por el SERNAC en contra de la Compañía Eléctrica Osorno S.A., en cuanto declarar la responsabilidad de la demandada por las infracciones al artículo 25 inciso 1°, al artículo 25 A en relación al artículo 3 inciso 1° letra e) y artículo 3 inciso 1° letras b) y d), todos de la Ley N°19.496, por las cuales se le condena al pago de una suma única de 1.200 Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio fiscal.



**IV.** Que se acoge la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por el SERNAC en contra de la Compañía Eléctrica Osorno S.A., en cuanto se ordena a pagar al demandante a título de indemnización de perjuicios por concepto de daño emergente, al total de 22.131 consumidores afectados, y siempre que no hayan sido compensados de esa forma por la empresa eléctrica, lo que deberá determinarse en la etapa de cumplimiento de la sentencia en la forma prescrita en el artículos 25 A de la Ley N°19.496.

**V.** Que se acoge la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por el SERNAC en contra de la Compañía Eléctrica Osorno S.A., en cuanto se ordena a pagar al demandante a título de indemnización de perjuicios por concepto de daño moral la suma de \$200.000 para cada uno de los 22.131 consumidores afectados.

**VI.** Las sumas indicadas en el número anterior deberán pagarse con los reajustes e intereses corrientes para operaciones reajustables a contar de la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada y hasta su pago efectivo.

**VII.** Que se rechaza la demanda en lo demás.

**VIII.** Que no se condena en costas a la demandada por no haber sido totalmente vencida.

Transcríbese y notifíquese por cédula a la demandante y por correo electrónico a la demandada.

**ROL C-2784-2024**

Dictó don **Guillermo Francisco Olate Aránguiz**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Letras de Osorno.



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

Código: XZLWCLPXGBH