Santiago, veintitrés de septiembre de dos mil veintiséis

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que comparece el abogado don Fernando López García, en favor de **Enel distribución Chile S.A.**, ambos domiciliados para estos efectos en Roger de Flor N°2725, piso 18, comuna de Las Condes, interponiendo recurso de reclamación conforme al artículo 19 de la Ley N°18.410 en contra en contra de la Resolución Exenta N°37.330 de 6 de abril de 2026 dictada por la **Superintendencia de Electricidad y Combustibles**, representada por su Superintendenta, doña Marta Cabeza Vargas, ambas con domicilio en Av. Libertador Bernardo O' Higgins N°1465, Santiago; que rechazó el recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución Exenta N° 37151 de fecha 9 de enero de 2026, de la misma Superintendencia, y que, en definitiva, implica la aplicación de una multa de 300 UTM al reclamante.

Funda sus pretensiones en que es sancionado por no efectuar correctamente la toma y el registro de lecturas de consumo e inyección del equipamiento de generación, asociado a un cliente en particular. Se indica que en la inspección se verificó que las lecturas de consumo fueron asignadas como inyección y las lecturas de inyección fueron asignadas como consumo, precisándose que no se aplicó correctamente la modalidad de descuento remoto contratada por el cliente, que implicaba un descuento del 65%.

De esta manera se señala que se ha afectado la exactitud de la medición y la facturación correspondiente, infringiendo el derecho de correcta medición y facturación.

Asegura el reclamante que en su oportunidad formuló los descargos pertinentes, dando cuenta que la situación se encontraba regularizada y se habían anulado las boletas que no se consideraban la inyección de energía, procediendo a emitir una nueva facturación con los descuentos aplicados.

Sin embargo, la autoridad recurrida igualmente procedió a sancionar al actor con una multa de 300 UTM, estimando que la conducta constituía una infracción grave conforme al artículo 15 N°3 de la ley 18.410, por considerar que se había puesto en peligro la calidad del servicio.

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

Código: UMXHCZBVWCR

Señala que oportunamente interpuso reposición indicando que, para estimar que existe una afectación o puesta en peligro de la calidad del servicio, debe acreditarse la afectación de todos los componentes de dicha calidad del servicio, cuyos criterios se encuentran definidos en el articulo 225 de la ley general de servicios eléctricos que define que la calidad del servicio está compuesta por calidad del producto, calidad de suministro y calidad del servicio comercial, cuyos criterios también se describen en esa norma.

Acusa el actor que en la especie no existió una afectación conjunta de esos componentes contenidos en la referida norma, lo que, sumado a la anulación de boletas y la creación de una nueva facturación, impiden calificar la conducta desplegada como grave y adicionalmente refiere que en la reposición cuestionó la debida motivación del acto.

Explica que en la resolución que rechaza la reposición se consigna que la normativa no exige la concurrencia copulativa de las circunstancias para calificarlas como grave, y tampoco que uno de los atributos de la calidad del servicio sea la calidad comercial, en circunstancias que la norma así lo establece, descartándose en esta resolución además la falta de motivación en la ponderación de la conducta y se agrega en esta resolución impugnada que *“un privado que gestiona un servicio público debe asegurar que los cobros por el servicio sea el correcto, no debiéndose afectar los estándares mínimos de calidad que fija la regulación sobre los cuales se determinan los ingresos de la empresa modelo, con el objeto de no maximizar la empresa real vía disminución de costos necesarios para cumplir con los estándares de calidad*”, lo que demuestra la carencia argumentativa de la primera resolución que le impone la multa.

Reprocha que en la resolución impugnada se infringen los principios de estricta legalidad, la debida motivación, el indubio pro administrado, además de la proporcionalidad y congruencia.

Adiciona que no se ha señalado por la autoridad recurrida la forma en que habría el actor incumplido todos los componentes de la calidad del servicio y cuestiona que no se hizo cargo de la totalidad de sus argumentaciones, lo cual implica una afectación al principio de legalidad.

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

Código: UMXHCZBVWCR

Acusa que al no indicarse expresamente la normativa que defina la calidad del servicio como aquella que fue infringida, para posteriormente sancionarlo por una afectación a dicha calidad del servicio, constituye una infracción al principio de congruencia, viciando la legalidad de la resolución cuestionada.

Discute que no haya considerado que corrigió la situación que dio origen al reclamo, cuestión que demuestra la inexistencia de beneficio económico alguno por parte del reclamante ni tampoco intencionalidad en la conducta (en los términos del artículo 16 letra e) de la ley 18410)

Finalmente pide el actor con este reclamo se declare que la resolución impugnada y aquellas vinculadas a la misma son ilegales, dejando sin efecto la sanción aplicada o en subsidio, se sustituya aquella por una amonestación o en subsidio, se reduzca sustancialmente la multa aplicada.

Segundo: Que comparece doña Nadia Muñoz Muñoz, Jefa de la División Jurídica de la **Superintendencia de Electricidad y Combustible**, evacuando el informe respectivo, sostiene que el usuario afectado pagó por mas de dos años mensualmente un monto superior al que debía, al no rebajarse sus inyecciones. Se trata de un cliente residencial que gastó varios millones de pesos para invertir en un sistema de generación que permita ahorros de energía, cuestión totalmente deseable por la regulación, sin embargo, la concesionaria por más de dos años no reconoce ese esfuerzo, debiendo el usuario pagar por todo su consumo y no reconociéndose su inversión.

En lo tocante al fondo del asunto da cuenta que en ninguna parte de la normativa exige para calificar como grave una infracción por poner en peligro la calidad de servicio, que deban concurrir conjuntamente afectación a la calidad comercial, a la calidad de producto y a la calidad de suministro.

Por el contrario, expresa que esos atributos deben entenderse como independientes, de lo contrario, aunque una distribuidora no entregue suministro por un mes, no podrá calificarse como grave la infracción. Entonces, el peligro ocasionado a la calidad comercial por cobros mensuales mayores a los que realmente correspondían por no lectura de inyecciones sí es una infracción grave de acuerdo con el artículo 15 de la Ley N°18.410.

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

Código: UMXHCZBVWCR

Afirma que no es relevante para la calificación de la naturaleza de la infracción una posterior actividad para enmendar el ilícito cometido no obstante su ponderación como atenuante, lo que finalmente ocurrió en la especie.

Finalmente adiciona que para el caso concreto no se estimó concurrente la agravante de intencionalidad y por otro lado, precisa que la distribuidora recibe mensualmente financiamiento para cubrir los costos para una correcta toma de medida y facturación, entonces, si no ocurre tal objetivo, se han desviado recursos, ya sea para una eficiente gestión del servicio público concesionado, ya sea para obtener sobre ganancias sin cumplir estándares de empresa modelo que opera ficticiamente en el área de concesión, en ambos casos obteniendo beneficios, por la entrega de un servicio peor que el contratado o por maximizar con cargo a calidad de servicio.

Tercero: Que la reclamación de autos se deduce de conformidad a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 18.410 que permite a quienes se estimen afectados por resoluciones de la Superintendencia, por considerar que no se ajustan a la ley, reglamentos o demás disposiciones que le corresponda aplicar, podrán reclamar de las mismas ante la Corte de Apelaciones correspondiente.

Cuarto: Que, en cuanto se aduce falta de motivación del acto recurrido en su origen, aquella será desestimada por aparecer de la sola lectura de la referida determinación, que satisface las exigencias legales.

Quinto: Que, en relación con la supuesta falta de congruencia en el procedimiento sancionatorio, será también desestimada desde que el argumento de la reclamante es que no se habría indicado de modo expreso la normativa que define la calidad del servicio como aquella que fue infringida, en circunstancias que tal como la misma proveedora de servicios reconoce en su presentación, la imputación fue por haberse afectado la exactitud de la medición y la facturación correspondiente, infringiendo el derecho de correcta medición y facturación, lo que conforme a la legislación sectorial corresponde precisamente a la calidad del servicio, sin que tampoco se advierta del proceso que la interesada haya visto afectado su derecho a defensa en torno a la precisión que la ley le entrega.

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

Código: UMXHCZBVWCR

Sexto: Que, en cuanto se pretende que la calidad del servicio impone la infracción de todos los elementos que la componen, baste con señalar que en el artículo 225, letra u), de la Ley general de servicios eléctricos, al momento de establecerse el concepto de calidad de servicio, se indica que corresponde al *"atributo de un sistema eléctrico determinado conjuntamente por la calidad del producto, la calidad de suministro y la calidad de servicio comercial, entregado a sus distintos usuarios y clientes."* Como se aprecia, para que el servicio pueda calificarse como de calidad, es necesario que los tres atributos concurran, lo que conlleva necesariamente y, a contrario censu, que basta con que uno de ellos se encuentre ausente para que no sea posible entender que concurre el atributo de que se trata.

Por otra parte, en el artículo 222 del DS 327/1997 Ministerio de Economía, se establece que la calidad de servicio *"es el conjunto de propiedades y estándares normales que, conforme a la ley y el reglamento, son inherentes a la actividad de distribución de electricidad concesionada, y constituyen las condiciones bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse."*

En el literal d) de dicho precepto se indica que la calidad de servicio incluye, entre otros, *"La correcta medición y facturación de los servicios prestados, y el oportuno envío a los usuarios y clientes."*

Conforme a lo señalado se rechaza la pretensión de la reclamante al respecto.

Séptimo: Que el defecto que se constató en autos y que la reclamante reconoce, aparece contrario a la calidad del servicio entregado, tanto respecto de un producto concreto que el cliente tenía contratado, cuanto del servicio comercial puesto que se desatendió la correcta medición y lectura del suministro por un lapso prolongado.

Atento lo expuesto y de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 18.410, la situación descrita pudo recibir la calificación de infracción grave que le asignó la autoridad administrativa, en los términos previstos en el ordinal 3 de la citada disposición, referido a la puesta en peligro la regularidad, continuidad, calidad o seguridad del servicio respectivo. Sin perjuicio de lo señalado aun en el

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

Código: UMXHCZBVWCR

evento de que tal calificación pudiera ser modificada a una de carácter leve, lo cierto es que aquello en ningún caso permitiría la rebaja de la sanción que busca el reclamante, desde que -tal como se consigna en la resolución en análisis- la autoridad consideró las circunstancias concurrentes al evento, siendo destacables por una parte, que la empresa refacturó y devolvió las sumas cobradas en exceso y que, de otro lado, que la infracción se mantuvo en el tiempo por aproximadamente 2 años, sin ser advertida por la obligada al correcto registro de las lecturas de suministro e inyección.

En este sentido, el legislador señala en el artículo 16 de la ley especial, que, según la naturaleza y gravedad de la infracción establecida, se podrá aplicar sanción de: 1) Amonestación por escrito; 2) Multa de una unidad tributaria mensual a diez mil unidades tributarias anuales; 3) Revocación de autorización o licencia; 4) Comiso; 5) Clausura temporal o definitiva, y 6) Caducidad de la concesión provisional.

En la especie, se impuso la segunda sanción, esto es, una que implica menor intensidad y, además, se aplicó en un 3% de su máximo, lo que resulta proporcionado a la infracción cometida a la luz de los parámetros que la ley señala en el artículo 16 de la Ley 18.410.

Por otra parte, el hecho que la empresa haya corregido los defectos advertidos y emitido una nueva facturación acorde a lo contratado, no elimina la falta cometida, sino que, a lo sumo, constituye una reparación, pero que se concretó en forma tardía, amén que la restitución de lo indebidamente cobrado no puede ser estimado una circunstancia atenuante si responde al cumplimiento efectivo de un contrato.

Octavo: Que, como corolario de lo señalado, se concluye que la resolución cuestionada fue dictada por autoridad competente, en ejercicio de sus facultades, con mérito que la habilitada y a propósito de un proceso legalmente tramitado, habiéndose descartado las imputaciones planteadas por el reclamante, todo lo cual dirige al rechazo del reclamo promovido.

Por estas consideraciones y de acuerdo, además, a lo establecido en el artículo 19 y siguientes de la Ley 18.410, **se rechaza** el reclamo promovido por

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

Código: UMXHCZBVWCR

Enel distribución Chile S.A., contra la resolución pronunciada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles que rechazó el recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución Exenta N° 37151 de fecha 9 de enero de 2026.

Redactó la ministra Carolina Vásquez Acevedo.

Regístrese y, en su oportunidad, archívese.

Rol N°639-2026 Contenciosa administrativa.

Pronunciado por la Décimo Tercera Sala de esta Corte, integrada por los ministros señora Carolina Vásquez Acevedo, señor Sergio Córdova Alarcón y señora Andrea Soler Merino.

Carolina Soledad Vásquez Acevedo
Ministro
Corte de Apelaciones
Veintitrés de septiembre de dos mil veintiséis
09:31 UTC-3

Sergio Guillermo Córdova Alarcón
Ministro
Corte de Apelaciones
Veintitrés de septiembre de dos mil veintiséis
10:34 UTC-3

ANDREA PAOLA SOLER MERINO
Ministro(S)
Corte de Apelaciones
Veintitrés de septiembre de dos mil veintiséis
08:45 UTC-3

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

Código: UMXHCZBVWCR

Pronunciado por la Decimotercera (zoom) Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Carolina Soledad Vasquez A., Sergio Guillermo Cordova A. y Ministra Suplente Andrea Paola Soler M. Santiago, veintitres de septiembre de dos mil veintiseis.

En Santiago, a veintitres de septiembre de dos mil veintiseis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

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

Código: UMXHCZBVWCR