

NOMENCLATURA : 1. [40]Sentencia
JUZGADO : 1º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-19168-2017
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR/COMPAÑIA ELECTRICA DEL LITORAL S.A.

Santiago, veinticinco de Septiembre de dos mil veinte

VISTO:

A folio 1, con fecha 31 de julio de 2017, comparece **Ernesto Muñoz Lamartine**, abogado, en representación, en su calidad de Director del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR -SERNAC-**, ambos domiciliados en calle Teatinos N°50, comuna de Santiago, deduciendo demanda colectiva por vulneración al interés colectivo de los consumidores, por inobservancia a la Ley 19.496 en procedimiento sumario especial, la que rectifica a folio 9, en contra de **COMPAÑIA ELÉCTRICA DEL LITORAL S.A.**, sociedad del giro eléctrico, representada por Héctor Ascanio Bustos Cerda, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle San Sebastián N°2952, piso 2, oficina N°202, comuna de Las Condes, con la finalidad de que: 1) Se declare admisible la demanda; 2) Se declare la responsabilidad infraccional por vulneración de los artículos 3 inciso primero, letras b) y e), 12, 23 y 25 de la



Ley de Protección a los Consumidores, y se condene al proveedor demandado al máximo de las multas que establece dicha Ley, por cada una de las infracciones que da cuenta de la demanda y por cada uno de los consumidores afectados, en conformidad con el artículo 53 C de la misma Ley; 3) Se condene al proveedor demandado al pago de las indemnizaciones de perjuicios que proceda, como asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado; 4) Se determinen, para efectos de lo señalado en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra e), todos de la Ley 19.496; 5) Se ordene que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C, toda vez que, en el caso de autos, la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos; 6) Se ordenen las publicaciones indicadas en el artículo



53 C de la Ley 19.496; y 7) se condene en costas a la parte demandada.

Funda la demanda en que la demandada ha incurrido en forma pública y notoria en la suspensión del servicio eléctrico el día 16 de junio de 2017, causando vulneración de los derechos de los consumidores, con el consecuente menoscabo y perjuicio, lo que legitima al demandante para actuar a favor del interés colectivo de los consumidores, como se expresa en el inciso quinto del artículo 50 de la Ley 19.496, pues con ocasión de la suspensión intempestiva del servicio eléctrico en la oportunidad recientemente citada, se privó del mismo a los consumidores que se abastecen del servicio en la región de Valparaíso, no se les atendió durante la suspensión de acuerdo al nivel de profesionalidad exigible para un proveedor como la demandada como así también, la demora en la reposición del suministro de energía eléctrica y los efectos causados con ocasión de la misma.

Luego de referirse en términos generales al ordenamiento jurídico en materia de protección a los consumidores, reitera que la demanda se funda en una suspensión del suministro de energía eléctrica respecto de determinadas comunas de la Región de



Valparaíso entre el viernes 16 y al menos hasta el 19 de junio de 2017.

Afirma que la continuidad en la prestación del servicio es parte sustancial de las obligaciones contraídas por parte la empresa, y que dicho servicio permite el desarrollo normal de la vida cotidiana de los consumidores los que por su parte y, a cambio de la prestación del mismo, se obligan a pagar el respectivo precio o tarifa el que, de no materializarse, acarrea sanciones para aquéllos.

Agrega que la situación vivida por los consumidores se vio agravada, pues el prestador no informó adecuadamente a los consumidores respecto de los cortes de electricidad, ni durante ellos acerca de su duración y la hora de reposición del servicio. La demandada no dispuso de medios de comunicación adecuados ni pertinentes, ni aun de aquéllos medios de comunicación que le son exigidos por el legislador.

Sostiene que, de la información entregada por los consumidores, se concluye que la demandada no sólo no entregó información una vez requerida, sino que dejó transcurrir largos periodos de tiempo, sin dar cuenta a los consumidores del estado en que se



encontraba el corte de suministro, impidiéndole a éstos, poder accionar para efectos de mitigación de los daños que los hechos como el acontecido, genera.

Afirma que la demandada incurrió en un incumplimiento grave de su deber de profesionalidad, ya que no adoptó las medidas de carácter técnico necesarias para la reposición del servicio, en circunstancias que tal deber exige un nivel de diligencia que se corresponde con el hecho de que es el único prestador del sector geográfico. Sostiene que existe una relación de asimetría que puede entenderse como de dependencia.

Añade que la imposibilidad de acceder a la energía eléctrica por un extenso periodo de tiempo ha dificultado el normal desarrollo de la vida diaria de aquellos, generando daños y perjuicios no sólo por no disponer del servicio sino también, por los efectos y consecuencias generados por la suspensión y luego, por la demora en la reposición y las consecuencias negativas causadas nuevamente a los consumidores, particularmente en sus bienes ello, con ocasión de la reposición misma, y por la imposibilidad de acceder a otros servicios que deben ser pagados a terceros, como televisión por cable, servicio de internet y teléfono.



Por ello, pide que la demandada no solo sea condenada en el aspecto infraccional, sino que también se le condene, sin exclusión alguna, a las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y reparaciones que en derecho corresponda, sin requerirse la comparecencia de los consumidores afectados, en conformidad con el inciso penúltimo del artículo 53 C de la Ley de Protección a los Consumidores, por cuanto la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.

En cuanto al derecho, afirma que los hechos descritos configuran las siguientes infracciones:

En primer lugar, señala existir un Vulneración al derecho básico e irrenunciable de información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, que se establece en los artículos 4 y 3, inciso primero, letra b) de la Ley 19.496 y que, explica, se fundamenta en la asimetría de la información existente entre proveedor y consumidor. Así, para evitar que el proveedor abuse de la posición privilegiada que le da, el acceso a la información acabada, estratégica y técnica referida a los productos y servicios que se ofrecen al consumidor, es que el legislador estableció, como derecho básico e irrenunciable para el consumidor,



el relativo a la información veraz y oportuna.

Afirma que la veracidad implica que la información sea correcta y fidedigna, y que la oportunidad que se entregue antes de perfeccionarse el acto de consumo y durante su ejecución, y para este caso, previo a la suspensión del servicio y durante ésta, pues constituye una herramienta fundamental para que los consumidores puedan adoptar la mejor decisión de consumo y/o adopten todas las medidas pertinentes para disminuir los inconvenientes, menoscabo y perjuicios que se deben enfrentar no sólo por no disponer del servicio, sino también por su reposición.

A lo anterior agrega que según consta de la propia página web de la demandada, existe un cobro de denominado "cargo fijo" cuya definición, inserta en la misma página web dice: "*Cargo fijo: Entre otros, reúne los costos de lectura del medidor, facturación, reparto, recaudación, atención de clientes y personal capacitado para realizar todas las labores administrativas*". Es decir, los consumidores pagan mensualmente a la demandada, por un servicio adicional al del suministro eléctrico, el que, se entiende lleva implica la atención al cliente - consumidor por lo que, existiendo el



servicio adicional más, pagando por aquel el consumidor de manera periódica y, no habiéndose cumplido con la atención al cliente en tanto falta de información, corresponde declarar además de cualquiera otra restitución, indemnización, la improcedencia de su cobro y por ende también, su restitución.

En segundo lugar, se refiere al derecho básico e irrenunciable de ser reparado e indemnizado de todos los perjuicios de devienen de los incumplimientos en que ha incurrido el proveedor, que se contempla en el artículo 3, inciso primero, letra e) de la Ley 19.496.

Explica que, en este caso, el ejercicio del derecho a la reparación e indemnización tiene su legítimo fundamento en el menoscabo causado a los Consumidores afectados por la suspensión intempestiva y no programada del suministro de electricidad, en las graves deficiencias manifestadas tanto en lo que dice relación con la información del alcance territorial y temporal de la misma y, asimismo, en lo que se relaciona con la demora en la reposición del servicio y las consecuencias negativas causadas nuevamente a los consumidores, particularmente en sus bienes ello,



con ocasión de la reposición misma.

Agrega que la reparación debe ser adecuada y oportuna, es decir, debe propender a la reparación íntegra de los daños y los perjuicios causados, no sólo la prestación debida, sino también todos aquellos perjuicios que tienen como causa las infracciones e incumplimientos por los que ha sido sancionado el proveedor. Por ello, se debe concluir que la obligación de indemnizar y/o reparar no sólo se extiende a que LITORAL se inhiba de efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que éste se encontró interrumpido, sino que también, se encuentra obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda, y a abonar los perjuicios irrogados a la totalidad de consumidores afectados, como consecuencia de las transgresiones legales en las que ha incurrido el proveedor. Lo anterior, sumado a los gastos inesperados con los que los consumidores tuvieron que hacer frente a la falta de energía y otros que debieron asumir en virtud de las obligaciones contraídas con terceros.

Sostiene que, en consecuencia, para determinar los grupos y/o subgrupos de consumidores afectados podrá considerar entre otros aspectos: el universo



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

En tercer término, se refiere al incumplimiento de los términos y condiciones contractuales. Afirma que el servicio que presta la demandada tiene características especiales: por un lado, el suministro de energía eléctrica es un servicio que tiene el carácter de básico, es decir, es de aquellos que se estiman como necesarios para cubrir las necesidades esenciales de las personas; mientras que, por otra parte, quien provee de dicho servicio, es el único que lo hace en determinado alcance territorial, por lo que en la relación contractual se produce una patente asimetría, pues el consumidor no puede prescindir de un servicio como la electricidad y tampoco, puede obtener la provisión



del mismo de otro proveedor ante la mala prestación del servicio. No sólo carece de la capacidad comercial que caracteriza a este tipo de relaciones de consumo, sino que se ve coartado de ejercer cualquier acción, que pudiese mejorar su situación respecto de ésta. Añade que el artículo 12 de la Ley de Protección a los Consumidores consagra el principio general del derecho denominado de fuerza obligatoria de los contratos y actos jurídicos en general, que a su vez se encuentra consagrado en el artículo 1545 del Código Civil, de manera que, una vez celebrado el acto de consumo, éste es obligatorio para las partes intervinientes, las que no pueden modificarlo en forma unilateral. Este principio se complementa con lo dispuesto en el artículo 1546 del Código Civil, que manda ejecutar los contratos de buena fe.

Sostiene que la obligación del proveedor consiste en otorgar a los habitantes de una determinada localidad el suministro de energía eléctrica de manera ininterrumpida, sin embargo esta, suspendió el servicio, sin aviso previo, cuya extensión en determinadas localidades superó las 20 horas, generándose así consecuencias a los consumidores que refiere previamente.



En cuarto lugar, afirma haber una vulneración al deber de profesionalidad que contempla el artículo 23 de la citada Ley, que consiste en prestar el servicio tomando los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias de cualquier naturaleza, de manera tal que se encuentre en condiciones de cumplir de cara al consumidor con los términos de sus ofrecimientos.

Sostiene que, de la definición de proveedores que entrega el artículo 1 N°2 de la Ley de Protección de los Consumidores, esto es, "*personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa*" es posible colegir que existe un deber de profesionalidad del proveedor, derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la experticia que presenta sobre todo, considerando en el caso de autos, la calidad de la demandada de único proveedor del servicio eléctrico para una determinada zona geográfica y que mantiene, una condición y capacidad técnica determinada, radicada en la distribución y



manipulación de energía eléctrica.

En quinto término, señala haber sido injustificada la suspensión de la prestación del servicio, con vulneración al artículo 25 de la Ley 19.496.

Explica que, a partir del día viernes 16 de junio del presente año, la demandada actuó negligentemente al no adoptar todas las medidas preventivas necesarias frente a las condiciones climáticas que se presentaron y que hubieran podido evitar la suspensión intempestiva del servicio. Asimismo, tampoco tomó las medidas para informar veraz y oportunamente a los consumidores de éstos hechos, toda vez que es un hecho público, que todos los cortes de suministro se suscitaron sin previo aviso, y adicionalmente se tuvo nula información respecto a cuándo éste sería repuesto en su integridad.

En sexto lugar, se refiere a las multas, prestaciones, restituciones e indemnizaciones correspondientes, citando el artículo 24 de la Ley 19.496, en cuanto dispone que "*Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no*



tuvieren señalada una sanción diferente (...) El juez, en caso de reincidencia, podrá elevar las multas antes señaladas al doble. Se considerará reincidente al proveedor que sea sancionado por infracciones a esta ley dos veces o más dentro del mismo año calendario.

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

Añade que, asimismo, que la letra b) del artículo 53 C de la misma Ley dispone que, en la sentencia definitiva que acoja la demanda colectiva, el juez debe declarar la responsabilidad de los proveedores demandados y aplicarles la multa o sanción que proceda *"por cada consumidor afectado"*. Esta disposición agrega que, para establecer la suma de la multa, deben considerarse los elementos señalados en el artículo 24 de la Ley de Protección



a los Consumidores y, especialmente, el daño potencialmente causado a los consumidores afectados. Por ello, solicita que se imponga a la demandada el máximo de la multa contemplada, por cada consumidor.

En relación con los perjuicios, invoca el principio de indemnidad patrimonial del consumidor, establecido en la letra e), inciso primero del artículo 3 de la Ley antes citada, que dispone que los consumidores tienen *"el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor(...)"*.

Añade que al SERNAC le basta señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en una misma situación, y que el juez puede determinar, en la sentencia definitiva, los grupos y subgrupos de consumidores que se encuentren afectados, calculando, determinando y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan para los consumidores miembros de cada uno de los grupos y subgrupos que se formen. Afirma que, en el presente caso, para determinar los grupos y/o subgrupos de



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

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



opuesto al tradicional de la responsabilidad subjetiva o por culpa).

Finalmente, se refiere a la admisibilidad de la demanda, citando el artículo 50 de la Ley de Protección a los Consumidores, y añadiendo que el ejercicio de la acción que deduce el SERNAC corresponde a aquélla que se promueve en defensa de derechos de un conjunto determinado y determinable de consumidores afectados en sus derechos, es decir, en defensa del interés colectivo de los consumidores.

Afirma también que los requisitos de admisibilidad de la demanda colectiva se establecen en el artículo 52 del mismo cuerpo legal.

El primer requisito es que la demanda sea interpuesta por unos de los legitimados activos que indica el artículo anterior, entre los que se encuentra el SERNAC.

El segundo requisito es que la demanda aparece que contiene una exposición clara de los hechos y fundamentos de derecho que justifican razonablemente la afectación del interés colectivo de los consumidores, en los términos del artículo 50 de la misma Ley, lo que afirma desprenderse del propio



texto de la demanda, y que reafirma con citas jurisprudenciales.

A folio 21 consta la notificación de la demanda, efectuada el 12 de diciembre de 2017.

A folio 30, la demandada contestó la demanda, solicitando su rechazo, con costas, y en subsidio que se rebajen los montos por ser manifiestamente excesivos y/ o por acoger parcialmente alguna de las excepciones subsidiarias que opone.

En la primera parte de su escrito, expone sus fundamentos de hecho, relatando primeramente las imputaciones que se le formulan en la demanda.

Seguidamente, afirma que la demanda no cumple con los requisitos mínimos que le exige el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, pues el SERNAC ha deducido varias acciones colectivas en contra de otras distribuidoras de energía eléctrica, con ocasión de suspensiones intempestivas del suministro eléctrico, ocurridas en distintas zonas del país durante los meses de junio y julio de 2017, utilizando un idéntico modelo de texto para todas ellas, lo que evidencia su falta de fundamento; asimismo, funda la demanda en supuestas notas de prensa y un solo reclamo que no ha sido acompañado



en autos, lo que impide fundar una demanda colectiva; y finalmente, porque la demanda es confusa, no está fundamentada en los hechos ni en el derecho, es ambigua, existen ciertos hechos y afirmaciones que no se ajustan a la realidad y omite dar cuenta de ciertas cuestiones esenciales para el adecuado conocimiento y fallo de la controversia.

A continuación, explica que Litoral es una concesionaria de distribución de energía eléctrica, por lo que su actividad no se rige por las normas y principios del libre mercado y por la oferta y la demanda, sino que las empresas distribuidoras de energía eléctrica se relacionan con el Estado a través de un decreto de concesión cuya reglamentación viene dada por completo por parte del propio legislador, existiendo un órgano especial del Estado creado por Ley para su fiscalización y sanción, que es la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

Añade que, en lo que respecta a la relación de éstas con sus clientes, es la propia Ley y la SEC los que regulan sus obligaciones y relaciones entre ellos, quedando la libertad contractual reducida a su más mínima expresión, al punto que los contratos de suministro de servicios básicos, son contratos



dirigidos y no de libre discusión, y menciona las normas que rigen la actividad.

Explica que el área de operación en que desarrolla su giro comprende 135 Km², y suministra electricidad en sectores de las comunas de Algarrobo, El Quisco, El Tabo, Cartagena, Quintay y una pequeña parte de Casablanca; que a fines de 2016 su universo de clientes era de 58.039; que se trata de áreas rurales y de veraneo, de lo que desprende consecuencias que hace presente.

Primeramente, que se distribuye a través de cables aéreos de gran distribución geográfica, pues no existen núcleos residenciales en los que se concentren gran cantidad de clientes.

Por lo anterior, añade, la red de cables y postación es considerablemente mayor que en otras zonas, lo que implica mayores riesgos asociados a la mantención de la red de cables y postación.

En tercer lugar, las líneas eléctricas de distribución, se emplazan en zonas forestales y/ o agrícolas, cruzando zonas geográficas de difícil acceso -e incluso- atravesando terrenos privados, en donde no existe plena libertad de ingreso de terceros, incluida Litoral.



En cuarto lugar, y en relación con el factor demográfico, hay localidades eminentemente destinadas a viviendas de veraneo o segundas viviendas en donde la densidad poblacional es bajísima y flotante, ya que la gran mayoría no residen en forma permanente en dicha zona, por lo que los perjuicios sufridos son diversos y no pueden homogenizarse, y anota que el evento climatológico ocurrió el 16 de junio de 2017, cuando los balnearios no reciben mayor afluencia de personas por las bajas temperaturas, los estudiantes no se encontraban de vacaciones y no era ocasión de un "fin de semana largo", y ejemplifica que en dichas zonas los servicios de telefonía y cable están sujetos a factibilidad técnica, y que los servicios de internet y cable se reciben vía satélite.

Explica que el frente de mal tiempo sobrepasó los promedios normales de agua caída en un día, pero lo más relevante fue el hecho que el temporal, ocurrido únicamente el 16 de junio de 2017, se caracterizó por una inusitada y atípica velocidad del viento existiendo vientos de hasta 55 km/h, que ocasionaron caídas de árboles y postes del tendido eléctrico, como consecuencia de la cantidad de agua caída, lo que a su vez dificultó el desplazamiento y



acceso del personal de la empresa a solucionar los problemas generados por los cortes de energía, lo que ilustra con fotografías y citas de informes de prensa.

Nota que se hace mención a cortocircuitos que afectaron a Villa Estoril (San Antonio) y que tuvieron su causa en el desprendimiento de una canaleta que impactó el tendido eléctrico causando los efectos mencionados, y afirma que se debieron a la mala ejecución de trabajos de reparación a cargo de una empresa constructora, y que personal de la demandada estuvo en el lugar hasta el cierre de la edición del periódico El Líder del 17 de junio de 2017, ocurrida a altas horas de la noche.

A continuación, manifiesta que la demanda del SERNAC no indica cuál es el número total de reclamaciones en las que se basa su pretensión y afirma que era imposible prever las dimensiones del frente de mal tiempo, ni que se producirían caídas de árboles y voladuras de objetos que generaran cortes de las líneas eléctricas y dificultades en diversas aristas y en diversos lugares, dificultando la rápida reposición del servicio, y sostiene que será carga del SERNAC probar la causa específica en que funda cada uno de los reclamos.



Seguidamente, anuncia que referirá las medidas preventivas especiales y específicas adoptadas por la demandada con ocasión de frentes de mal tiempo.

En cuanto a las medidas preventivas especiales relata que, con fecha 14 de junio de 2017, LITORAL recibió el oficio circular SEC Número 09383 de fecha 13 de junio de 2017, mediante el cual se instruyó a las empresas distribuidoras del servicio eléctrico que debían adoptar las medidas necesarias con la finalidad de mantener el suministro eléctrico en forma continua y segura dado que se había anunciado un frente de mal tiempo con características especiales y excepcionales que afectaría desde las regiones de Valparaíso y hasta la región Aysén, desde los días 14 y hasta el 17 de junio de 2017, ambas fechas inclusive. Este oficio fue informado a las distribuidoras el mismo día que se anunciaba el inicio del sistema frontal. Sin embargo, añade, la demandada ya se estaba preparando para enfrentar el sistema frontal en base a los avisos del Centro de Alerta Temprana (CAT) de la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior (ONEMI) y Alertas Meteorológicas emitidas por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), adoptando medidas especiales y extraordinarias para evitar los



cortes de suministro generales, atender la emergencia en cuestión, informar a la comunidad las fallas que se estaban suscitando, e informar a las autoridades respecto de las medidas ejecutadas.

En cuanto a las medidas preventivas generales, sostiene que, durante el año 2016, se invirtieron \$778.528.000.-, destinadas a trabajos de mejoramiento de la calidad y continuidad del servicio eléctrico, además de optimizar la calidad del servicio y reducir los índices de pérdidas, incluyendo medidas generales y preventivas que tienen por objetivo minimizar la ocurrencia de cortes de suministro en las épocas de invierno, siendo la más relevante el plan de manejo de vegetación.

Explica que este plan es anual, y su implementación se inicia el 1 de enero de cada año, extendiéndose durante todo el año. En este plan de manejo se consideran labores como tala de las unidades secas, poda y se trabaja para evitar el roce de la vegetación con las líneas eléctricas.

Detalla seguidamente las medidas específicas adoptadas para atender la emergencia.

La primera de ellas, fue declarar Estado de



Alerta en toda la zona de la concesión de la empresa, a partir de las 23:00 horas del día jueves 15 de junio de 2017, conforme a lo que dispone el plan de contingencias de la empresa, que tiene como objetivos: 1.- Constituir el Comité de Contingencia, 2.Reforzar la dotación de cuadrillas en terreno, de operadores y/ o despachadores en el centro de control y de agentes de contacto center 3.-Suspender los trabajos programados en la red eléctrica, 4.- Aplicar el plan de desborde del contacto center, 5.- Aseguramiento de disponibilidad de materiales y bodegas 6.- Extensión de horario de funcionamiento de oficinas para la atención de público, 7.- Información interna sobre interrupciones de mayor duración y tiempos estimados de reposición, y 8.- Uso de equipos telecomandados vía SCADA para seccionar la red y aislar los puntos de falla.

La segunda medida consistió en reforzar extraordinariamente la dotación en terreno y además se implementó una dotación nocturna para la atención y reparación de fallas. Lo anterior implicó que más de 40 personas estuvieran a cargo de estas gestiones, lo que implica un aumento de 533% en relación a la dotación normal de la empresa. A continuación se inserta un cuadro de datos referido



a las atenciones a consultas y reclamos efectuados mediante canales de información no presenciales.

La tercera medida consistió en mantener reuniones previas con las entidades y organismos públicos con el objetivo de estar coordinados en caso de cualquier contingencia que pudiera suscitarse en la zona de concesiones.

La cuarta medida que invoca fue una constante coordinación con las autoridades políticas y administrativas.

Como quinta medida, alega haber la demandada participado en el Comité de emergencias Provincial convocado y liderado por el Gobernador de la Provincia de San Antonio y gestionado a través del Encargado de Emergencias Provincial.

La sexta medida habría sido entregar información sobre el estado de situación a la SEC.

A continuación sostiene haber, pese a carecer de responsabilidad en los hechos, implementado el plan de compensaciones de acuerdo a lo establecido en el artículo 16 B, de la ley del ramo y en el Oficio Circular SEC N° 4096 de agosto de 2005, que establece el procedimiento de cálculo y pago de compensaciones asociadas a las interrupciones del



servicio de suministro eléctrico.

Nota que el SERNAC omite referirse a la carta de fecha 6 de julio del año 2017, referencia SGSC-065/2017, por la que dio respuesta al Oficio Ordinario N° 1377, de la Dir. Regional del SERNAC de fecha 20 de junio de 2017, mediante el cual se le solicitó información respecto de los hechos, y en cuyo anexo da cuenta del procedimiento establecido por el referido Oficio Circular SEC N° 4096 de agosto de 2005.

Sostiene que tal oficio es un acto administrativo de ejecución, pues regula la forma en que debe darse cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 16 B de la Ley 18.140, y se trata de un caso de evaluación legal de perjuicios, y explica que la compensación se efectúa mediante el descuento automático de las sumas a indemnizar en la facturación más próxima o en aquellas autorizadas previamente por la SEC a solicitud del concesionario. Afirma haber efectuado compensaciones a 419 clientes, por un total de \$268.918.-.

Manifiesta que el procedimiento de compensación se encuentra en curso, lo que fue informado al SERNAC antes de que se interpusiera la demanda, por



lo que sería contrario a derecho condenar a una segunda indemnización, y por lo que la demanda debió ser declarada inadmisibile.

Respecto del único reclamo en que el SERNAC funda la demanda, nota que no se señala si la "Hijuela Santa Luisa" se encuentra ubicada en la zona de concesión de la demandada, la comuna donde se ubica, si el reclamo efectivamente se dedujo contra Litoral, ni aporta información para individualizar al afectado. Asimismo, el hecho denunciado dice relación con inconvenientes habidos en julio y no en junio de 2017, consistentes en supuestos cobros indebidos y el uso no autorizado de un poste que sería de propiedad de la reclamante, todo lo que impide a la demandada analizar en concreto el alcance que el SERNAC pretende darle a este procedimiento judicial.

Sostiene que deben excluirse del universo de reclamos que integren la demanda, aquéllos que no cumplan con los requisitos específicos establecidos en la Ley para ser parte de la demanda, o ser beneficiados por ella, no bastando que hayan sido afectados por una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, pues existen requisitos específicos establecidos en la normativa



especial. Invoca los siguientes supuestos de hecho como causa de exclusión para formar parte de las respectivas clases de consumidores:

Primeramente, reclamantes con deudas o cortes como consecuencia de su negligencia, como cortes en la línea producidos por árboles o ramas de su propiedad que no fueron mantenidos debidamente, a pesar de lo que se les hizo notar en cartas remitidas junto con las boletas de consumo.

En segundo lugar, señalan como excluidos a reclamantes que no fueran titulares del servicio ni acrediten actuar por poder o encargo del titular.

En último término, afirma que debe excluirse a quienes tengan la calidad de proveedores, pues la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores considera como tales a los "*destinatarios finales*" del suministro de energía eléctrica.

En la segunda parte efectúa descargos respecto al fondo de la acción.

Primeramente, sostiene que el procedimiento en curso es de naturaleza excepcional y aplicación restrictiva, lo que se desprende de la historia de la Ley, así como del establecimiento del control de admisibilidad que impone su artículo 52, y de lo



dispuesto en su artículo 2 bis.

En segundo lugar, sostiene que la normativa sustancial de la Ley 19.496 que se acusa infringida no resulta aplicable en la especie, pues esta se aplica, a relaciones genéricas de consumo en mercados sin regulación, al listado casuístico que contiene su artículo 2 y, subsidiariamente, a mercados con regulación especial en aquellas materias no reguladas expresamente por la legislación especial.

Afirma que el presente juicio dice relación precisamente con uno de aquellos mercados regulados, en este caso el servicio de distribución eléctrica domiciliaria. Por consiguiente, la hipótesis legal que debe analizarse es aquella contenida en el inciso final del artículo 2 de la Ley 19.496, que establece por la vía de la redacción de una exclusión genérica, la no aplicación de la ley en todas aquellas situaciones de consumo en que exista regulación especial, salvo cuando la materia no esté expresamente cubierta, y afirma que en la especie todas las materias están efectivamente cubiertas por la legislación eléctrica.

Enumera a continuación las normas especiales de



Derecho Público Administrativo Económico que regulan la actividad; la Ley General de Servicios Eléctricos, su Reglamento, la Ley 18.410 Orgánica Constitucional que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y el Decreto N°119 de 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Del artículo 9 de la Ley General de Servicios Eléctricos concluye que se trata de un estatuto legal especial, que rige una materia específica, cuya fiscalización corresponde a un órgano del estado (distinto y excluyente del SERNAC), cual es la SEC. Así, la Ley 19.496 sólo tendrá aplicación cuando nada disponga la legislación eléctrica.

En el mismo sentido, afirma que el artículo 1 del Reglamento establece que las relaciones de la concesionaria de servicio público de distribución de energía eléctrica con los particulares, se rigen también por la Ley General de Servicios Eléctricos, refiriéndose a los consumidores. Asimismo, el artículo 25 letra g) del Reglamento reconoce una realidad diversa para las zonas rurales y una mayor tolerancia respecto de las interrupciones de servicio, que detalladamente regula, lo que permite concluir que existiendo un estatuto especial



aplicable, la ley de Protección de los derechos del Consumidor no tiene aplicación al caso sub-lite.

En cuanto a las interrupciones del servicio, señala que el Reglamento regula las consecuencias respecto del cobro, en el inciso tercero del artículo 214: *"Durante el período de interrupción del servicio no se devengarán contra los usuarios afectados los cargos fijos ni el arriendo o mantención del medidor."*

En relación a las compensaciones e indemnizaciones por cortes intempestivos, cita el artículo 16 B de la Ley 18.140, que prescribe que *"Sin perjuicio de las sanciones que correspondan, la interrupción o suspensión del suministro de energía eléctrica no autorizada en conformidad a la ley y los reglamentos, que afecte parcial o íntegramente una o más áreas de concesión de distribución, dará lugar a una compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados, de cargo del concesionario, equivalente al duplo del valor de La energía no suministrada durante La interrupción o suspensión del servicio, valorizada a costo de racionamiento. La compensación regulada en este artículo se efectuará descontando las cantidades correspondientes en la facturación más próxima, o en*



aquellas que determine la Superintendencia a requerimiento del respectivo concesionario. Las compensaciones a que se refiere este artículo se abonarán al usuario de inmediato, independientemente del derecho que asista al concesionario para repetir en contra de terceros responsables.”

Sostiene seguidamente que los reglamentos sobre servicios eléctricos tienen *estatus o prelación normativa de Ley* para estos efectos, pues se trata de reglamentos de ejecución para los que debe existir una remisión legal expresa para que se complete la Ley respectiva en aspectos técnicos y detalles en los que no es propio a la Ley ingresar, agregando que existen más de 50 remisiones de ese tipo en la Ley de Servicios Eléctricos, y ejemplificando con sus artículos 130, 139 y 141.

Sostiene que la SEC no consideró necesario siquiera formular cargos contra la demandada, por lo que la demanda colectiva del SERNAC es completamente infundada.

En subsidio de la última afirmación, sostiene que los textos legales y reglamentarios citados confieren al suministro y distribución eléctrica la naturaleza de un derecho real por cuanto radica la



obligación de pago del servicio en un inmueble. Así, desde el punto de vista pasivo las obligaciones del usuario del suministro eléctrico y, desde el punto de mira activo, el crédito de la empresa suministradora, quedan radicados sobre el inmueble servido.

Así, añade, al establecer el legislador que todos los derechos y las obligaciones del suministro eléctrico se radican en el inmueble objeto del servicio eléctrico, dicha radicación debe entenderse como una vinculación permanente del crédito y de la deuda al predio servido.

De lo anterior concluye que la relación entre la concesionaria y el usuario, es un acto jurídico sobre inmueble, por ende, de naturaleza civil para ambas partes, circunstancia que hace inaplicable la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en conformidad con lo que dispone en su letra a) el artículo 2 de tal cuerpo legal, que indica específicamente qué actos quedan sujetos a su aplicación: *"Los actos jurídicos que, de conformidad con lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y de civiles para el consumidor"*. Sostiene, que, al contrario, por las



razones antes expuestas, se trata de un acto civil para ambas partes.

Invoca también el N°1 del artículo 3 del Código de Comercio, que regula la compra, la venta, la permuta y el arrendamiento mercantil, la cosa comprada, vendida, permutada o arrendada debe ser de naturaleza mueble y respecto de ella, mediante ese acto de comercio, se generan derechos personales, subjetivos o de crédito, que tienen el carácter de bienes incorporeales de naturaleza mueble, a lo que agrega que el común de la doctrina sostiene que las cosas muebles a que se refiere esa disposición pueden ser cosas corporales e incorporeales en los términos del Código Civil.

Puntualiza que, si bien la Ley 19.496, en su artículo 2°, letras b) y c), incorpora a su aplicación, excepcionalmente, negocios sobre inmuebles, como son los casos de comercialización de sepulcros o sepulturas y los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario, el use y goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo.



En subsidio de las alegaciones ya expuestas, afirma que no existen las infracciones a la Ley 19.496 que se le imputan.

Primeramente, se refiere al derecho básico e irrenunciable de información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos.

Respecto a tales imputaciones, precisa que el principio inspirador de la norma es la buena fe, lo que implica que el proveedor actúe con lealtad y honradez frente a los consumidores. Por ello, el SERNAC debe probar su mala fe, lo que considera imposible, pues actuó bajo el estándar de la diligencia legalmente exigida.

Seguidamente, sostiene que fue materialmente imposible informar previamente a los consumidores cuándo se originará un corte de suministro, las causas del mismo, su duración y la hora de reposición, ya que se trataba de hechos futuros, lo que evidencia que el SERNAC no efectuó un ejercicio racional ni lógico al configurar las hipótesis infraccionales denunciadas.

Explica que los cortes de suministro eléctrico tienen su origen en los efectos generados por los frentes de mal tiempo que afectaron la Región de



Valparaíso, por lo que no se trató de cortes programados o previsibles respecto de los cuales se supiera de su ocurrencia y se haya querido no informar a los consumidores por capricho y olvido, pues nadie puede adivinar la ocurrencia de eventos fortuitos como la caída de postes como consecuencia de la pérdida de estabilidad del terreno, no puede predecir que un determinado elemento va a golpear y cortar el tendido eléctrico en un determinado sector y tampoco, puede predecir la intensidad del viento en cada uno de los sectores en donde presta servicios.

Seguidamente, afirma haber informado adecuada y oportunamente a sus consumidores y a la comunidad en general respecto de la ocurrencia de interrupciones en el suministro, sus efectos territoriales y temporales, y se remite a las medidas de refuerzo de los canales de comunicación previamente descritas.

Finalmente, sostiene que es improcedente que se le condene a la restitución del cargo fijo, primeramente por no haber infracción a la norma citada.

En segundo término, porque dispone el inciso tercero del artículo 214 del Reglamento de la Ley,



regula qué pasa con el cobro de los servicios, en el, al señalar que: *"Durante el período de interrupción del servicio no se devengarán contra los usuarios afectados los cargos fijos ni el arriendo o mantención del medidor."*

En tercer lugar y en subsidio de lo anterior, afirma que el SERNAC deberá acreditar, que Litoral incumplió la norma en comento, que no se descontaron previamente los cargos fijos a los clientes afectado, que éstos no se encuentran en mora con la demandada, y el monto efectivo de la restitución de cada uno de los clientes afectados.

A continuación pasa a referirse a la vulneración de derecho básico e irrenunciable de indemnizar a los consumidores como consecuencia de los incumplimientos legales denunciados, que contempla el artículo 3, inciso primero letra e) de la Ley 19.496.

Primeramente, sostiene que resulta inaplicable en la especie la Ley 19.496, remitiéndose a las razones que expuso previamente.

En subsidio de ello, afirma que únicamente resultan aplicables las normas procedimentales que contiene la Ley de Protección a los Derechos de los



Consumidores.

Afirma que el artículo 16 B de la Ley 18.410 regula una indemnización a los usuarios finales de la energía eléctrica, haciéndola de cargo inmediato a las empresas prestadoras del servicio público de distribución, y que, en concepto del Tribunal Constitucional, ello constituye una valuación legal de perjuicios.

Hace notar también, que el 21 de julio de 2017, se publicó en el Diario Oficial el Decreto 31 del Ministerio de Minería que *"Aprueba Reglamento Para La Determinación y Pago de las Compensaciones por Indisponibilidad de Suministro Eléctrico"*, el que señala no haber entrado en vigencia al momento de presentar su escrito, y que reemplaza el sistema de valuación legal por uno que contempla un máximo a indemnizar.

Por ello, afirma que las indemnizaciones que se reclaman en autos deben ser calculadas conforme lo establece la legislación eléctrica. Si se estimara que los perjuicios indemnizables exceden el cálculo legal, entonces el fallo adolecería de vicios al contravenirse una norma de fondo que los montos indemnizables; y que esa eventual sentencia habría



sido dictada con infracción de Ley.

En subsidio de lo último, afirma que los daños reclamados y no indemnizados deben ser reclamados y cuantificados por el SERNAC respecto de cada uno de los consumidores, pues son aplicables las normas generales respecto de la prueba del daño.

Subsidiariamente a sus alegaciones anteriores, afirma que es imposible solicitar indemnización del daño moral, por aplicación del artículo 51 N°2 de la Ley 19.496, que así lo indica expresamente.

En el apartado que sigue, se refiere a la imputación que se le formula respecto de haber incumplido los términos y condiciones contractuales, y afirma que los hechos invocados no son del todo efectivos, reiterando las circunstancias de hecho antes invocadas.

Se refiere a continuación a la imputación al deber de profesionalidad con infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, y sostiene primeramente que el estatuto de responsabilidad que establece dicho cuerpo legal no es de naturaleza objetiva, como sostiene su contraria. Funda la última afirmación en que el propio artículo 23 requiere que el menoscabo se ocasione actuando con negligencia, y en



referencias a la doctrina.

En el apartado siguiente, y en subsidio de lo expuesto previamente respecto de las imputaciones, sostiene que no existe ningún interés colectivo actualmente vulnerado, por lo que no es viable el ejercicio de la acción, pues las molestias o perjuicios causados por el sistema frontal ya fueron solucionados, los clientes fueron debidamente compensados y por lo tanto no existe el daño indemnizable que invoca el SERNAC. Así, no hay una vulneración al interés general de los consumidores, y en consecuencia el SERNAC pierde la legitimación activa que le confiere la letra g) del artículo 58 de la Ley 19.496.

Aún en subsidio de sus anteriores alegaciones, afirma que los reclamos tienen su causa en la ocurrencia de un caso fortuito o fuerza mayor.

Explica que durante los días previos al supuesto hecho que motiva estos autos, gran parte del país y toda la Región de Valparaíso, se vio afectada por sendos frentes de mal tiempo, que dejaron lluvias anormales en la ciudad, produciendo una serie de efectos naturales no deseados e imprevistos para la época, sumado a la existencia de



vientos de gran intensidad, y la copiosa caída de lluvia, provocó grandes problemas en la región, y los vientos provocaron caídas de árboles, accidentes de tránsito, anegamientos, lo que llevó a decretar alerta.

Sostiene que lo anterior configura la hipótesis de caso fortuito que define el artículo 45 del Código Civil.

Respecto de la imprevisibilidad, reitera que la demandada recibió diversas comunicaciones de parte de la SEC alertando sobre la existencia de un sistema frontal. Sin embargo, el frente de mal tiempo anunciado fue mucho más grave que lo pronosticado e informado por los organismos competentes, por lo que todas las medidas adoptadas no fueron suficientes para evitar todos los diversos, simultáneos y distantes cortes de suministro que se produjeron en la zona durante esos días.

En cuanto a la irresistibilidad del evento, afirma que no era posible que en los hechos se pudiesen evitar las consecuencias de un frente de mal tiempo, el cual azotó a toda la región, provocando una serie de consecuencias no deseadas



por nadie, pero las cuales no podían evitarse, pues existen elementos y circunstancias propias de la geografía de las zonas rurales en donde Litoral presta servicios, que hacen imposible evitar continuos derrumbes y anegamientos. Ya sea por la especial topografía, ya sea por cuanto el suelo tiene un nivel máximo de saturación de las aguas, luego de lo cual es imposible al terreno drenadas y se producen los aluviones y/ o derrumbes.

Afirma que este procedimiento tiene diversos principios económicos, procesales y organizativos, ninguno de los cuales se sirve en el presente juicio.

En cuanto a lo económico y procesal sostiene que no existe fundamento, pues en el caso de que la demandada sea condenada, no hay perjuicio que deba ser indemnizado, pues ya se efectuó el descuento en forma automática y universal. Asimismo afirma que la determinación individual de los perjuicios y la ejecución sería problemática, pues en el proceso de ejecución de la sentencia en el que se deberá proceder a formar los correspondientes grupos, y cada cliente deberá comparecer ante el Tribunal a exigir su indemnización, verificar en qué grupo ha sido incluido, acreditar que no ha sido indemnizado,



y en la eventualidad que alegue el pago de sumas indebidas, acreditar ese hecho y además acreditar que el dinero no le fue restituido previamente.

En subsidio, alega que su representada no ha actuado de mala fe, ni con dolo, ni menos ha buscado beneficios económicos directos o indirectos producto de estos hechos, es más destinó una serie de medidas y recursos para prepararse para afrontar los temporales, no obstante como ellos alcanzaron niveles superiores a los anunciados por los organismos competentes, no fue posible abordar los cortes de una mejor manera que la ya efectuada.

Su siguiente defensa consiste en afirmar que no es procedente que se le condene por los perjuicios que reclama el SERNAC.

Sostiene que la demanda es ambigua respecto de la solicitud de las indemnizaciones reclamadas, pues se hacen referencias del todo genéricas respecto de la indemnidad patrimonial de los consumidores y a su derecho a la reparación, sin desarrollar debidamente este capítulo. Afirma que, en caso de que la demanda se considerare suficiente, el SERNAC debería acreditar los supuestos daños.

Agrega que, en conformidad con el N°2 del



artículo 51 de la Ley de Protección a los consumidores, las indemnizaciones en este tipo de procedimiento no pueden comprender el daño moral.

En subsidio, opone excepción de compensación respecto de las eventuales indemnizaciones a las que se le condenare, con fundamento en las compensaciones ya efectuadas y que detalló previamente.

Subsidiariamente, afirma que es imposible fijar una misma indemnización, ni formar grupos y subgrupos razonablemente, pues dispone el artículo 51 de la Ley 19.496, en su N°2, que las indemnizaciones deben ser las mismas para todos los consumidores que se encuentren en la misma situación. Por su parte, el artículo 53 A faculta al juez para formar subgrupos de consumidores.

En el siguiente apartado, afirma que es improcedente que se le condene al pago de multas.

Primeramente, reitera que la Ley 19.496 no tiene aplicación pues es una materia regulada en la legislación especial.

Como segundo argumento, sostiene que el Tribunal es incompetente para imponer tales multas, pues sólo podría hacerlo por infracción a la Ley de



Protección de los Derechos de los Consumidores, pues de lo contrario se intervendría en las facultades fiscalizadoras, cuyas competencias al respecto son excluyentes.

Respecto de la cuantía de la multa, sostiene que el criterio de la Corte Suprema es que las multas que se cursan al proveedor infractor en un procedimiento de tutela al interés colectiva son de un máximo de 50 UTM, y que en subsidio de ello, se tenga presente que se trató de un hecho único.

Sostiene seguidamente que, por efecto de la indisoluble naturaleza infraccional y civil de las demandas colectivas, conforme a lo establecido por la Ley 19.496, siendo improcedente la condena infraccional, es también inaplicable condena civil al respecto, lo que deduce de los artículos 50, 50 B, 50 C, 50 E, 53 C y 54 A letra b) del cuerpo legal mencionado.

Por último, se refiere a las costas, afirmando que es improcedente que se le condene a su pago, pues la demandada dio cumplimiento al plan de compensación aplicable, no hubo enriquecimiento injustificado por su parte, sino que incurrió en importantes desembolsos para dar respuestas y



soliciones, y a que la SEC le aplicó ya una multa, que ha sido recurrida en las instancias judiciales.

Cierra su contestación solicitando que la demandante sea condenada en costas, por haber presentado una demanda infundada.

A folio 43 consta la celebración de la audiencia de conciliación, que no prosperó.

A folio 44 se recibió la causa a prueba.

A folio 251 se citó a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I. EN CUANTO A LAS TACHAS:

PRIMERO: Que en la audiencia de prueba testimonial cuya acta consta a folio **76**, la demandada viene en oponer la tacha contemplada en los numerales **5 y 6 del artículo 358** del Código de Procedimiento Civil, respecto del testigo **Niccolo José Stango Oviedo**, con fundamento en que, según los dichos del testigo, trabaja hace 6 años para el SERNAC, y desde 2013 es funcionario a contrata, y porque ha reconocido tener derecho a percibir bonificaciones o premios asociados al cumplimiento de determinadas metas institucionales, y que el



éxito o fracaso de los juicios son un factor considerado para que se devenguen tales bonos.

SEGUNDO: Que, conferido traslado, la demandante viene en solicitar su rechazo, señalando respecto de la causal del N°5, que ésta no tiene aplicación respecto de funcionarios públicos, que gozan de los resguardos y estabilidad que les proporciona el Estatuto Administrativo. Asimismo, el deber de obediencia no se extiende a instrucciones ilegales.

Respecto de la causal del N°6, solicita su rechazo por cuanto el testigo debe tener un interés directo o indirecto, de carácter económico relacionado inmediatamente con los resultados del juicio, lo que no se desprende de la declaración del testigo.

TERCERO: Que, formuladas preguntas de tacha, el testigo manifestó trabajar en el SERNAC desde mayo de 2012, y estar a contrata desde 2013, que recibe un bono trimestral a propósito de metas institucionales, que entiende que el éxito o fracaso de los juicios colectivos es un factor que incide en el cumplimiento de tales metas.



CUARTO: Que la tacha del **N°5** del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil será desestimada, pues se refiere a los *trabajadores y labradores* de la parte que los presenta, lo cual supone una relación laboral de derecho privado, que es por su naturaleza diversa a la de funcionario público.

QUINTO: Que respecto de la causal del **N°6** del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, ésta también será desestimada, por cuanto, sin perjuicio de que de la declaración del testigo no se desprende de manera inequívoca que exista relación directa entre las resultas de este juicio y el bono a percibir por el testigo, no es jurídicamente posible entender que las metas institucionales tiendan a apartar a los funcionarios públicos de la observancia del principio de probidad administrativa que les impone el artículo 52 de la Ley 18.575, sino que, por el contrario, existen para promover el correcto y oportuno desempeño de sus funciones.

SEXTO: Que en la audiencia de prueba testimonial cuya acta consta a **folio 121**, la parte demandante viene en tachar al testigo **Díñar Michael Reyes Barbe**, invocando la causal contemplada en el **N°5** del artículo 358 del Código de Procedimiento



Civil, con fundamento en que el testigo ha declarado que trabaja como jefe de mantenimiento para la demandada, quien es su empleadora.

SÉPTIMO: Que, conferido traslado, la demandada se opuso a la tacha, arguyendo que, si bien el testigo es empleado de la parte que la presenta, ha conocido directamente los hechos por sus sentidos, por lo que está facultado para exponer de primera fuente como se comportó la demandada en la emergencia que originó estos autos, y que la actual legislación laboral protege al trabajador de tal manera que permite a los trabajadores prestar declaración con libertad.

OCTAVO: Que, formuladas preguntas de tacha, el testigo declaró desempeñarse como Jefe de Mantenimiento de la demandada, con remuneración mensual y bono anual, ligado por un contrato de trabajo de duración indefinida.

NOVENO: Que, sin perjuicio de existir una relación laboral entre el testigo y la demandada, no constan en autos antecedentes que, de manera inequívoca permitan establecer que el testigo carezca de independencia para declarar en autos y existiendo, además, una legislación laboral que



garantiza la libertad y autonomía del trabajador, se rechazará la tacha.

DÉCIMO: Que en la audiencia de testigos cuya acta consta a **folio 122**, la parte demandante tachó al testigo, **José Arturo Morales Devia**, por la causal contemplada en el **N°6** del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, con fundamento en que, desempeñándose el testigo como gerente en la empresa accionista mayoritaria de la demandada, tiene un interés pecuniario apreciable en dinero, y su imparcialidad está mermada.

DÉCIMO PRIMERO: Que, conferido traslado, la parte demandada viene en evacuarlo solicitando el rechazo de la tacha, notando tanto su ambigüedad como que su contradictor no preguntó al testigo si tenía interés en el juicio, ni si tenía acciones en la empresa, y que tampoco se configura que el testigo resulte beneficiado económicamente con las resultas del juicio. Finalmente, hace presente que su imparcialidad tampoco se ve afectada por trabajar para una empresa relacionada con la demandada, pues la legislación laboral lo protege adecuadamente.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, formuladas preguntas de tacha, el testigo trabajar para Chilquinta Energía



S.A. desde agosto de 1992, con contrato de trabajo indefinido, con remuneración mensual y bono anual, y desempeñarse como gerente de ingeniería y operación. Chilquinta Energía es accionista mayoritaria de la demandada.

DÉCIMO TERCERO: Que la tacha del **N°6** del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil será desestimada sin más, pues no explica la demandante cómo los resultados de este juicio puedan tener una consecuencia pecuniaria en el testigo, quien es trabajador dependiente de una empresa diversa. Asimismo, la aseveración respecto a su eventual parcialidad no dice relación con la causal de tacha invocada.

DÉCIMO CUARTO: Que en la audiencia testimonial cuya acta consta a **folio 141**, la demandante opuso tacha respecto del testigo **Alejandro Andrés Vidal Alvarado**, invocando las causales contempladas en los números **5 y 6** del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por cuanto el testigo ha declarado prestar servicios remunerados a la demandada, lo que le hace carecer de imparcialidad para declarar.



DÉCIMO QUINTO: Que, conferido traslado, la demandada viene en evacuarlo solicitando el rechazo de la tacha, afirmado respecto de la del N°5 que se encuentra tácitamente derogada por la legislación del trabajo, que protegen al trabajador.

En cuanto a la del N°6, señala que el trabajador ha afirmado expresamente no tener interés, lo que es suficiente para descartar su presupuesto fáctico.

DÉCIMO SEXTO: Que, formuladas preguntas de tacha, el testigo señala que trabaja para la demandada desde fines de 2016 a la fecha como subgerente de servicios a clientes, con contrato indefinido. No tiene otra actividad remunerada, y reporta directamente al gerente de operaciones Nelson Salazar. Afirma que pudo negarse a declarar, y que no tiene interés en un fallo favorable para la demandada.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que, respecto de la tacha del N°5, sin perjuicio de existir una relación laboral entre el testigo y la demandada, no constan en autos antecedentes que, de manera inequívoca permitan establecer que el testigo carezca de independencia para declarar en autos y existiendo, además, una



legislación laboral que garantiza la libertad y autonomía del trabajador, se rechazará la tacha.

DÉCIMO OCTAVO: Que, respecto de la tacha del **N°6**, será ésta también rechazada, por cuanto no constan en autos que permitan establecer que las resultas del juicio tendrán necesariamente una consecuencia pecuniaria para el testigo, cuya remuneración se encuentra establecida en un contrato de trabajo que tiene fuerza obligatoria para la demandada.

DÉCIMO NOVENO: Que en la audiencia de prueba testimonial cuya acta consta a **folio 167**, la demandante formuló tacha respecto del testigo **Martín Michael Kempf Claramunt**, invocando al causal contemplada en el **N°6** del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, con fundamento en que ha declarado trabajar en forma remunerada para la empresa Chilquinta, controlador a de la demandada, por lo que tiene un interés pecuniario y carece de imparcialidad.

VIGÉSIMO: Que, conferido traslado, la parte demandada viene en evacuarlo solicitando el rechazo de la tacha, por cuanto el testigo es empleado de Chilquinta Energía, y no de la demandada.



VIGÉSIMO PRIMERO: Que, formuladas preguntas de tacha, el testigo declaró trabajar para Chilquinta Energía, con contrato indefinido, desde 2014.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que la tacha será rechazada sin más, por cuanto no se explica cómo el resultado del juicio pueda generar un interés pecuniario en las resultas del juicio, toda vez que su empleador es una empresa distinta y su remuneración está fijada en un contrato de trabajo.

II. EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DOCUMENTAL

VIGÉSIMO TERCERO: Que, a folio 96, la parte demandante viene en objetar el documento denominado "Informe compensatorio", elaborado por el propio SERNAC, con fundamento en que infringe el principio de que nadie puede elaborar su propia prueba.

VIGÉSIMO CUARTO: Que, no fundándose la petición de la demandada en causal legal, y refiriéndose su argumentación únicamente al mérito probatorio del instrumento, la objeción será desestimada sin más.

III. EN CUANTO AL FONDO:

VIGÉSIMO QUINTO: A folio 01, comparece **Ernesto Muñoz Lamartine**, abogado, en representación



convencional del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR -SERNAC-**, deduciendo demanda colectiva por vulneración al interés colectivo de los consumidores, por inobservancia a la Ley 19.496, en contra de la sociedad **COMPAÑÍA ELÉCTRICA DEL LITORAL S.A.**, con la finalidad de que: : 1) Se declare admisible la demanda; 2) Se declare la responsabilidad infraccional por vulneración de los artículos 3 inciso primero, letras b) y e), 12, 23 y 25 de la Ley de Protección a los Consumidores, y se condene al proveedor demandado al máximo de las multas que establece dicha Ley, por cada una de las infracciones que da cuenta de la demanda y por cada uno de los consumidores afectados, en conformidad con el artículo 53 C de la misma Ley; 3) Se condene al proveedor demandado al pago de las indemnizaciones de perjuicios que proceda, como asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado; 4) Se determinen, para efectos de lo señalado en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos



51 N° 2, 53 A y 53 C, letra e), todos de la Ley 19.496; 5) Se ordene que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C, toda vez que, en el caso de autos, la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos; 6) Se ordenen las publicaciones indicadas en el artículo 53 C de la Ley 19.496; y 7) se condene en costas a la parte demandada.

Funda la demanda en los motivos ya reseñados en la parte expositiva.

VIGÉSIMO SEXTO: Que la parte demandada contestó la demanda solicitando su rechazo, con los fundamentos latamente reseñados.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: Que con el objeto de justificar sus dichos la demandante rindió la siguiente prueba:

Instrumental

A folio 34:

- 1) Copia de publicación de aviso publicado en el diario El Mercurio con fecha 29 de marzo de 2018.



2) Captura de pantalla de sitio WEB del SERNAC.

A folio 67:

3) Copia digitalizada de Informe Compensatorio, emitido por el SERNAC con fecha 05 de septiembre de 2018.

A folio 79:

4) Copia digital de dos páginas de periódico *El Líder* de San Antonio, de fecha 17 de junio de 2017.

A folio 151:

5) Copia digitalizada de Resolución Exenta N°15704, de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, de fecha 18 de octubre de 2016.

6) Documento digital denominado "*ENEL y la nevazón: no se trata de caso fortuito*".

7) Reseña de Sentencia dictada por la Excelentísima Corte Suprema en los autos "*Enap Refinerías S.A. y otros con Superintendencia de Electricidad de Combustibles*".



8) Artículo "La exigencia de exterioridad en el caso fortuito: su construcción a partir de la distribución de los riesgos del contrato".

A folio 209:

9) Copia de Sentencia dictada por la Excma.Corte Suprema en ingreso N°9025-2013.

10) Copia de Sentencia dictada por la Excma.Corte Suprema en ingreso N°4065-2018.

11) Copia de sentencia dictada por la I. Corte de Apelaciones de Valdivia en ingreso N°890 - 2019 CIV.

A folio 236:

12) Copia de sentencia dictada por la Excma. Corte Suprema en ingreso N°20.271-2018.

Oficios:

A folio 215:

1) Oficio N°121/20 de la Dirección Meteorológica de Chile

A folio 217 (reiterado a folio 222):



2) Oficio N°388/2020 de la Gobernación Provincial de San Antonio, que adjunta copia de Resolución Exenta N°775/2018.

A folio 219:

3) Oficio N°441, de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

A folio 233:

4) Oficio N°3862 de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Testimonial:

A folio 76, con fecha 12 de septiembre de 2018, comparecen los siguientes testigos, los que previamente juramentados y libres de tacha, deponen al tenor del auto de prueba de folio 44:

1) **Niccolo José Stango Oviedo**, quien al **punto tres**, señala que se produjeron perjuicios económicos para la demandante (sic), que el estudio compensatorio fue elaborado a propósito del corte o suspensión del servicio de distribución de energía eléctrica a los clientes residenciales de Compañía Eléctrica del Litoral S.A. entre los días 16 y 19 de junio de 2017. Cuando existen cortes extensos de energía eléctrica los perjuicios comunes y frecuentes son evaluados para determinar el daño.



Corresponden básicamente a la pérdida de alimentos refrigerados o congelados, pérdidas de medicamentos en los hogares, daños en equipos electrónicos y limitaciones al acceso a otros servicios que dependan de la energía eléctrica, como internet, telefonía, y televisión por cable, los que forman parte del colectivo.

Agrega respecto de los montos que, si bien existe en la actualidad una normativa sectorial vigente, definida en el artículo 16 B de la Ley 18.410, en la cual se establecen compensaciones automáticas cuando existen cortes de energía no programados, equivalente a dos veces la energía no suministrada, valorizadas a costo de racionamiento, el monto resultante no alcanza a compensar los perjuicios más frecuentes a los consumidores. En consecuencia, y a partir de lo que establece el artículo 7220 (sic) de la Ley de Transmisión Eléctrica, que modifica la Ley General de Electricidad, se establece un nuevo estándar compensatorio equivalente a 15 veces la energía no suministrada, valorizada a tarifa vigente en el caso de los clientes residenciales -BT-1, la tarifa base. Destaca que, dado que ya existieron compensaciones económicas según establece la Ley Sectorial vigente



a propósito de los hechos, el proveedor deberá en cada caso indemnizar la diferencia para alcanzar las 15 veces la energía no suministrada. Para aquellos clientes que puedan acreditar la pérdida de equipos, el proveedor deberá establecer un procedimiento que permita a los afectados obtener una indemnización por este concepto, adicional a la resultante del cálculo de 15 veces la energía no suministrada. Finalmente, aquellos consumidores que realizaron reclamos ante el SERNAC, se les deberá indemnizar por este concepto con una cantidad equivalente a 0,15 Unidades Tributarias Mensuales.

Lo anterior le consta porque en la elaboración del estudio compensatorio tuvo acceso a una copia de la demanda y de la contestación.

Repreguntado, se le exhibe el informe que se tuvo por acompañado a fojas 91, y reconoce haberlo elaborado como investigador. Observa su nombre al pie junto con el profesional que lo revisó, Maximiliano Álvarez, y del funcionario que lo validó, Guillermo Fuenzalida, quien es el actual jefe de la Unidad de Vigilancia de Mercado, en la que se desempeña.

Contrainterrogado, indica haber elaborado el



informe con copia de la demanda, de la contestación, y de un archivo Excel con alrededor de 17 reclamos contra la compañía, que le fueron proporcionados por el abogado a cargo Francisco Argel, mediante un correo electrónico. Que la tarifa base que usa Litoral para el cobro de energía eléctrica es de \$94.- pesos k/h, la que consta en sitio WEB de la empresa. Que el artículo 72-20 de la Ley de Transmisión Eléctrica al que ha hecho referencia no se encuentra vigente. Que Maximiliano Álvarez y Guillermo Fuenzalida eran funcionario del SERNAC al día 05 de septiembre de 2018.

VIGÉSIMO OCTAVO: Que, la parte demandada se valió de los siguientes medios probatorios en autos:

Instrumental

A folio 22:

1) Copias de sentencias dictadas por la I. Corte de Apelaciones de Santiago en ingreso Rol 1904-2006, por el 4° Juzgado Civil de Valparaíso en causa Rol 2287-2013, por la I. Corte de Apelaciones de Valparaíso en el ingreso N°543-2017 y por la Excma. Corte Suprema en ingreso N°28.039-2017.



2) Copias de demandas colectivas presentadas por el SERNAC contra CGE Distribución S.A., contra Compañía Nacional Fuerza Eléctrica S.A, contra Sociedad Austral de Electricidad S.A, contra Luzlinares S.A. y contra Luzparral S.A.

A folio 72:

3) Copia de Decreto Supremo N°34, del Ministerio de Energía, de fecha 20 de marzo de 2012.

4) Copia de Decreto Supremo N°86, del Ministerio de Energía, de fecha 02 de noviembre de 2011.

5) Copia de Decreto Supremo N°99, del Ministerio de Energía, de fecha 18 de noviembre de 2011.

6) Copia de Decreto Supremo N°149, del Ministerio de Energía, de fecha 22 de junio de 2020.

7) Copia de Decreto Supremo N°902, del Ministerio Interior, de fecha 13 de octubre de 1978.

8) Copia de Decreto Supremo N°93,



del Ministerio de Energía, de fecha 14 de diciembre de 2011.

9) Copia de Decreto Supremo N°43, del Ministerio de Energía, de fecha 12 de abril de 2013.

10) Copia de Decreto Supremo N°40, del Ministerio de Energía, de fecha 15 de marzo de 2013.

11) Copia de Resolución N°60, del Ministerio de Economía, de fecha 26 de julio de 1999.

12) Copia de Resolución N°16, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, de fecha 22 de febrero de 1999.

13) Copia de Decreto Supremo N°523, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, de fecha 30 de diciembre de 1988.

14) Copia de Decreto Supremo N°350, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, de fecha 08 de julio de 1994.

15) Copia de Decreto Supremo N°343,



del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, de fecha 29 de septiembre de 2008.

16) Copia de Decreto Supremo N°268, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, de fecha 07 de octubre de 2009.

17) Copia de Decreto Supremo N°40, del Ministerio de Energía, de fecha 26 de abril de 2012.

18) Copia de Decreto Supremo N°56, del Ministerio de Energía, de fecha 18 de agosto de 2011.

A folio 73:

19) Copia de Informe de Monitoreo Diario Regional del Sistema de Gestión de Emergencias de la Dirección Regional de ONEMI Valparaíso, de fecha 15 de junio de 2017.

20) Copia de Informe de Monitoreo Diario Regional del Sistema de Gestión de Emergencias de la Dirección Regional de ONEMI Valparaíso, de fecha 16 de junio de 2017.



21) Copia de Alerta Meteorológica de la Dirección Meteorológica de Chile, de fecha 16 de junio de 2017.

22) Copia de Comunicado de Prensa de la Comandancia en Jefe de la Primera Zona Naval.

23) Copia de Oficio Circular N°09383 de la División de Ingeniería de Electricidad de la Superintendencia de Electricidad y Combustible.

24) Copia de Informe de Riesgo Meteorológico de la Dirección General de Civil, de fecha 16 de junio de 2017, a las 07:40 horas.

A folio 77:

25) Documento denominado Planilla de Indemnizaciones.

26) Copia digitalizada de carta de la demandada al reclamante Héctor Bravo Molina, de fecha 25 de julio de 2017.

27) Copia de Informe Técnico emitido por True Color TV Electrónica del Puerto Limitada, con fecha 20 de julio de 2017.



28) Copia de Informe Técnico emitido por Servicios Técnico en Electrodomésticos y Venta de Repuesto, de fecha 26 de junio de 2017.

29) Copia de carta de la demandada a la reclamante Yohana Vera Mosquiera, de fecha 05 de julio de 2017.

30) Copia de correo electrónico de Iván Espinoza a la reclamante Inés Sánchez.

31) Copia de Informe Técnico emitido por Kifafi Limitada, dirigido a la reclamante Juana Yáñez.

32) Copia de carta de la reclamante Juana Yáñez a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

33) Copia de Informe Técnico de Motores Eléctricos Juan Carlos Vera Aranda, de fecha 13 de julio de 2017.

34) Copia de Formulario de Creación de Clientes N°54915-0.

A folio 78:

35) Copia de Informe de Análisis de Riesgos y Medidas a Implementar Frente a



Contingencias Climáticas, emitido en respuesta de Oficio Circular SEC N°006033, de 18 de abril de 2017.

36) Carta de la demandada a la División de Ingeniería de Electricidad de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, recibida el 16 de mayo de 2017.

37) Copia de documento denominado *Manejo de Vegetación*.

38) Copia de Plan de Contingencia Compañía Eléctrica del Litoral, de mayo de 2017.

A folio 80:

39) Copia de Addendum N°1 a Contrato de Prestación de Servicios de Poda de Árboles entre Compañía Eléctrica del Litoral S.A. y Servicios y Asesorías Limitada, de fecha 01 de enero de 2009.

40) Copia de Contrato de Prestación de Servicios de Poda de Árboles, celebrado entre Compañía Eléctrica del Litoral S.A. y Garcés y Alcaíno Limitada, de fecha 04 de enero de 2010.



41) Copia de Contrato N° Litoral -004/2017, de fecha 01 de marzo de 2017, celebrado entre Compañía Eléctrica del litoral y Comercial Maderas Valdivia Limitada.

42) Addendum a Contrato N° Litoral -004/2017, de fecha 07 de septiembre de 2017.

A folio 81:

43) Set de 11 fotografías.

A folio 82:

44) Copia de Plan de Inversiones Sistema de Distribución 2016, de fecha diciembre de 2016.

45) Copia de Avance Plan de Inversiones Sistema de Distribución 2017, de fecha diciembre 2017.

46) Copia de documento denominado Gasto de Operación y Mantención Item Manejo de Vegetación, correspondiente al año 2016.

47) Copia de documento denominado Gasto de Operación y Mantención Item Manejo de Vegetación, correspondiente al



año 2017.

A folio 83:

48) Copia de documento denominado Análisis Técnico de Riesgos Diario Regional, Dirección Regional ONEMI, Valparaíso, de fecha 15 de junio de 2017.

49) Correo electrónico de Manuel Páez a diversos destinatarios, con asunto Aviso de Mal tiempo, de fecha 14 de junio de 2017, a las 10:57 horas.

50) Copia de correo electrónico de Manuel Páez a diversos destinatarios, con asunto Frente de Mal tiempo, de fecha 14 de junio de 2017, a las 14:44.

51) Copia de Plan de Contingencia de Compañía Eléctrica del Litoral S.A., de fecha 31 de agosto de 2015.

52) Documento denominado "Cuatro n°2 - Brigadas".

53) Documento denominado "Gestión Operativa".

A folio 84:

54) Copia de página 04 de diario



electrónico El Líder de San Antonio, de fecha 17 de junio de 2017.

A folio 85:

55) Copia digitalizada de autorización de poda de árboles en área verde municipal, emitido por la Municipalidad de Algarrobo con fecha 25 de agosto de 2016.

56) Set de 38 autorizaciones de poda emitidas por particulares entre febrero y mayo de 2017.

A folio 86:

57) Copias de 13 liquidaciones de contratista Áreas Verdes Limitada, por trabajos entre el 20 de diciembre de 2016 y el 21 de diciembre de 2017.

58) Copias de 13 facturas electrónicas giradas por Asesorías y Servicios contra Compañía eléctrica del Litoral, por concepto de trabajos de podas y talas en el mes de diciembre de 2016 y noviembre de 2017.

59) Copias de dos órdenes de compra a Servicios y Asesorías Limitada, por



podas y talas correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2017.

A folio 87:

60) Captura de página WEB denominada "Gobierno de Chile Directorio de Transparencia Activa Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) > Dotación a contrata".

61) Copia de documento denominado "Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión Servicio Nacional del Consumidor año 2017".

A folio 88

62) Copias de sentencias dictadas por la Excelentísima Corte Suprema en ingresos N°4065-2018, 62.158 y 33.848-2017.

A folio 89:

63) Tres sets de boletas giradas por la demandada a diversos clientes.

A folio 90:

64) Copia digitalizada de Oficio Circular N°4096 de la Superintendencia de



Electricidad y Combustibles, que establece procedimiento de cálculo y pago de compensaciones, de fecha 23 de agosto de 2008.

65) Documento denominado *Encuesta de Calidad de Suministro Eléctrico 2017*.

66) Documento denominado "*Ranking 2016 de Calidad de Servicio de las Empresas de Distribución de Electricidad*", emitido por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

67) Aviso de Mal Tiempo emitido por la Capitanía de Puerto de Valparaíso, de fecha 14 de junio de 2017.

A folio 91:

68) Copias de 2 liquidaciones de contratista Garcés y Alcaíno Limitada, por servicios de roce, tala y corte de árboles prestados entre el 15 de noviembre y el 14 de diciembre de 2016,

69) Copias de dos Facturas giradas por Garcés y Alcaíno Limitada contra Compañía Eléctrica del Litoral S.A., por



servicios de podas en los meses de diciembre de 2016 y enero de 2017.

A folio 153:

70) Copias de sentencias dictadas por el 2° Juzgado Civil de Iquique en autos Rol 4994-2017, por el 3° Juzgado Civil de Valparaíso en los autos Rol 1145-2013, del 12° Juzgado Civil de Santiago en autos Rol 7903-2011, de la I. Corte de Apelaciones de Santiago en ingreso N°12566-2016, de la Excma. Corte Suprema en Ingresos N°16.629-2018 y N°2448-2010, y del 4° Juzgado Civil de Valparaíso en autos rol 2395-2006.

A folio 186:

71) Documento Excel con información referida a las causas de interrupción y duración de la suspensión del servicio respecto de cada cliente, contenida en un soporte físico que se encuentra en custodia de la Secretaría del Tribunal con el **N°4668-2019**.

Testimonial:

A folio 120, con fecha 11 de septiembre de



2018, comparecen los siguientes testigos, los que previamente juramentados y libres de tacha, deponen al tenor del auto de prueba de folio 44:

1) **Díñar Michael Reyes Barbe**, quien al **punto uno**, afirma conocer los hechos por su actividad como subgerente de mantenimiento de Chilquinta. Señala que la demandada provee de servicios de electricidad y derivados a los usuarios, el lado Norte, desde Quintay, pasando por Tunquén, Mirasol, Algarrobo, El Quisco, El Tabo y San Sebastián de la comuna de Cartagena.

Repreguntado respecto del tipo de clientes de dicha zona, contesta que existen aproximadamente 58.000, de los cuales aproximadamente el 20% reside ahí. Como consecuencia de que clientes tienen segunda vivienda o vivienda de veraneo en la zona mencionada, en los períodos de mal tiempo hay muy pocas personas que hagan uso de energía eléctrica. Se puede decir que la empresa presta servicios principalmente en período estival, vacaciones de invierno y 18 de septiembre.

Añade que existen diferencias diferenciadas para las segundas viviendas; como la demanda de potencia es diferente en esos períodos,



especialmente en enero y febrero, para mantener los activos en operación el mayor consumo de esos meses se transforma en potencia que se distribuye con un valor fijo cuyo cobro se hace durante el resto de los meses del año.

Agrega que la zona de concesión es rural, y que la mayor parte de las instalaciones atraviesan grandes extensiones de tierras privadas. En la parte norte está compuesta de acantilados y bosques que llegan a la comuna de Cartagena. Es una zona en que los tramos de líneas o redes es diferente a los de la ciudad, siendo los bosques el gran problema para las instalaciones, al existir muchos eucaliptos y pinos que superan los 25 metros de altura, lo que implica que con lluvias intensas y desprendimiento de tierra o arenales se produce la caída de árboles sobre las redes.

Explica asimismo que en las zonas urbanas y de interconexión entre comunas los accesos son pavimentados, pero la mayor parte de los caminos secundarios son de tierra, gravilla, arenales. Para cruzar a ciertos sectores hay que cruzar esteros donde se concentran aguas lluvias que provocan dificultades en la reparación o reposición del suministro. Afirma conocer bien la zona, pues entre



2000 y 2005, cuando Chilquinta adquirió dicha empresa, prestó funciones como gerente de operaciones y gerente general.

Contrainterrogado, explica que la fuente que le permite afirmar que el 20% de los clientes reside permanentemente en la zona es que éstos están clasificados en la categoría BT1A (baja tensión), y los que viven fuera o que tienen segunda vivienda tienen tarifa BT1B, que es una tarifa especial que utiliza el concepto de potencia base, que los clientes pagan los 12 meses del año.

Al punto dos, sostiene que la demandada no ha incurrido en conductas impropias, lo que afirma porque el respaldo a la operación de la industria eléctrica establecida en la Ley Eléctrica, y su reglamento Decreto Supremo 327, se establecen los estándares de calidad de suministro que se debe entregar a los usuarios. También contienen instrucciones respecto de las compensaciones que deben pagarse en forma automática cuando no se cumplen los estándares establecidos. Para tal efecto, toda la industria eléctrica informa a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles respecto de los clientes que fueron afectados por un corte de suministro, fuera del estándar y la norma



establecida. Estos pagos son descontados de las boletas respectivas. En el caso de Litoral, de acuerdo con la denuncia interpuesta por el SERNAC, fueron afectados no más de 400 clientes, que debieron ser compensados por un poco más de \$250.000.- en total. Esta situación se produjo entre el 16 y el 19 de junio del 2017.

Repreguntado, explica que con "*no haber incurrido en conductas impropias*" se refiere a que la demandada dispone de profesionales ingenieros y técnicos que han sido capacitados y certificados para responder a las dificultades que se presentan en el sistema eléctrico de distribución, de acuerdo a protocolos previamente establecidos, estudiados y aplicados en el Centro de Capacitaciones Técnicas y Aplicadas que posee el grupo de empresas Chilquinta Energía en la comuna de Quilpué. Adicionalmente, la compañía participa en las reuniones de emergencia convocadas por la Gobernación de San Antonio y la coordinación de la operación con el resto de las empresas de servicios que operan en las comunas de la Zona de Concesión, estableciendo protocolos de intervención y coordinación. A mayor abundamiento, el Plan de Contingencia Operacional establece grados de alerta para anticiparse a los eventos climáticos



que puedan presentarse y afectar a las empresas eléctricas del grupo. Para tal efecto se dispone de profesionales meteorólogos que hacen estudios y en combinación con los centros establecidos en Chile como Armada, Fuerza Aérea y otros organismos internacionales para establecer de acuerdo a ciertos procedimientos científicos los puntos en los cuales se puedan ver afectadas las empresas por el mal tiempo. En las empresas filiales se da con 24 horas de anticipación el estado de alerta, y dependiendo del nivel de alerta se determinan la cantidad de recursos que se preparan para enfrentar la situación. Explica que el Plan de Contingencia está diseñado y construido para responder a cualquier tipo de contingencia que afecte a las empresas eléctricas del grupo. Para tal efecto está constituido desde la alta administración de la empresa hasta los centros de servicio de cada comuna, por comités que reciben, desde los centros de información, datos respecto de los clientes desconectados, líneas afectadas o equipos con fallas. Las contingencias pueden ser terremotos, trombas marinas, rayos, tormentas, etc.

A folio 121:

2) **Felipe Gonzalo Aravena Cofré**, quien al **punto**



uno, señala que la zona de concesión comprende las comunas de Algarrobo, El Quisco, El Tabo, y las localidades de San Sebastián, en la comuna de Cartagena, y Quintay en la comuna de Casablanca, lo que le consta por sus funciones en la empresa. Es una zona mayoritariamente rural, con un borde costero de mayor densidad de población. Las líneas de distribución cursan predios forestales rurales. La población de la zona es en gran parte de segunda vivienda o veraneo. Los clientes son aproximadamente 58.000, de los cuales el 50% no tiene residencia permanente en la zona. Por ser rural, la distribución de la población en la zona es dispersa, existe un gran componente de predios agrícolas forestales, por los cuales atraviesan las líneas eléctricas.

Repreguntado, describe la zona como de difícil acceso, mayoritariamente forestal particular.

Contrainterrogado, respecto de que en su calidad de jefe de mantención cómo le consta que la menos el 50% de los clientes no reside permanentemente en la zona, explica que se trata de la única empresa que clasifica a sus usuarios en la tarifa BT1B, y el porcentaje corresponde al de clientes clasificados así. Explica que entre los



clientes residenciales su condición es BT1A, en ese 50% también hay clientes BT2, como comerciantes, vivienda.

Respecto de si toda la concesión es de difícil acceso, aclara que la zona en que está el tendido eléctrico es de difícil acceso.

Al punto dos, sostiene que la demandada, durante el temporal del 16 al 19 de junio del año 2017, no incurrió en conductas que hayan significado o que derivaran en suspensión del suministro eléctrico a los clientes, las que se debieron a objetos que fueron proyectados hacia la red eléctrica debido a las desfavorables condiciones climáticas, principalmente cortezas de eucaliptus o ramas que se desprenden desde los árboles y son impulsadas por el viento sobre la red eléctrica, produciendo la correcta operación de las protecciones eléctricas y la consiguiente interrupción de suministro. No obstante las actividades de mantenimiento preventivo consistentes en el Plan de Manejo de Vegetación, que se centra en la limpieza de franjas de seguridad de las líneas eléctricas. Por otra parte, las medidas reactivas consisten en la aplicación del Plan de Contingencia, el que se activó el 14 de junio de 2017, declarando



C-19168-2017

el estado de alerta a raíz de los pronósticos climáticos entregados por la ONEMI y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. Las medidas adoptadas consisten en elevar la dotación de personal alrededor de 11 veces el habitual que está dispuesto para la atención de mantenimiento correctivo ante eventuales fallas en la red, por otra parte se reforzó el centro de llamados y las oficinas comerciales para la atención de clientes eventualmente afectados. Según su parecer como área operativa, la respuesta fue eficaz y oportuna, toda vez que fueron la primera empresa en informar a la Superintendencia que levantaron la contingencia, decretando el estado normal, por otra parte, no fueron afectos a procesos sancionatorios por parte de la Superintendencia derivados del evento climático, y se encuentra calificados en el ranking de calidad de suministro de la Superintendencia como la cuarta mejor empresa a nivel nacional.

Repreguntado respecto de si el plan impide los desprendimientos de corteza de los eucaliptos o voladuras de ramas, explica que el plan de manejo tiene como objetivo la limpieza de la franja de seguridad de la línea eléctrica, pero en su mayoría las cortezas son desprendidas desde árboles que se



encuentran fuera de la franja, por lo que sólo se disminuye la probabilidad de desprendimiento de los árboles que se encuentran dentro de ella.

Explica que la contingencia operativa se levanta y se decreta el estado normal cuando la afectación de clientes es menor al 1%, o bien superado el pronóstico de mal tiempo para la zona de concesión.

Sostiene que no se tardó más de seis horas en superar la emergencia. Explica que durante el tiempo que se decretó la emergencia se reforzó la dotación de personal y participaron en los Comités Comunales de Emergencias en la zona y el de la Gobernación Provincial de San Antonio.

Añade que existieron otros tipos de fallas en la red, principalmente pérdida de aislación y caída de árboles debido al reblandecimiento del terreno.

Agrega que se atendieron alrededor de mil llamadas al callcenter, no tiene certeza respecto de la cantidad de clientes afectados.

Contrainterrogado, señala que, como Jefe de Mantenimiento, debe estar al tanto del proceso sancionatorio de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, pues el área debe entregar la prueba



o consolidarla frente a eventos de corte de red de suministro.

No tiene certeza respecto del porcentaje de disminución de desprendimiento dentro de la franja de seguridad.

A folio 122:

3) **José Arturo Morales Devia**, quien al **punto dos**, señala que las interrupciones al suministro eléctrico no fueron ocasionadas por responsabilidad de la demandada, sino que se debieron a los efectos de un temporal de viento y lluvia que azotó la zona central del país entre los días 15 y 17 de junio de 2017. Todas las empresas eléctricas del país sufrieron cortes de suministro, ocasionadas principalmente por la caída de árboles y ramas sobre el tendido eléctrico, junto a otros objetos llevados por el viento, que generaron cortocircuitos y otras fallas que derivaron en falta de suministro a clientes. En ese contexto, la demandada tuvo un desempeño destacado, en el sentido que tuvo muy pocos clientes afectados, con pocas horas de duración, y pudo salir rápidamente su contingencia. Fue la primera empresa de la zona en declarar como superada la contingencia e informarlo a la



Superintendencia, lo que redundó en que no hubiera un proceso administrativo de investigación por su parte. Además, dado que la cantidad de clientes afectados fue muy baja, tampoco tuvo efecto por reclamos o indemnizaciones solicitadas por dichos clientes. Las compensaciones económicas establecidas por la Ley fueron pagadas oportunamente, y no superaron los \$300.000.- en total. Agrega que el resultado obtenido se debe a la estrategia tanto preventiva como reactiva que la empresa aplica ante contingencias, destacándose el plan de manejo de vegetación, que tiene una cobertura aproximada de 30.000 árboles y un costo anual aproximado de \$400.000.000.-, la coordinación con las entidades encargadas de las emergencias a nivel comunal, provincial y regional, como municipios, bomberos, carabineros y ONEMI. En el ámbito de las reacciones, destaca el esfuerzo del personal técnico y administrativo destinado a atender de manera específica este tipo de eventos, lo que incluye aumento de horario laboral normal y contratación especial de recursos humanos y materiales; en esa oportunidad dichos refuerzos alcanzaron un incremento cercano al 500% de la dotación de recursos de un día normal. En cuanto a la atención



de clientes, es uno de los aspectos destacados de la gestión. Señala que, en este aspecto, se reforzó el centro de llamados y la oficina virtual donde se reciben los reclamos vía redes sociales, y también la apertura de las oficinas comerciales para la atención de clientes durante el fin de semana.

Explica también que el plan de manejo de vegetación consiste en el despeje de las líneas eléctricas de la presencia de árboles y ramas en una franja de seguridad que permita evitar el contacto de estas ramas o la caída directa sobre la red. Esta franja tiene un ancho variable de dos a cinco metros hacia ambos costados, por lo que evita la mayor cantidad de daños sobre los conductores. Se desarrolla durante todo el año, con focos especiales en forma previa al invierno y al verano. Las labores se han incrementado en los últimos dos años, debido a los incendios forestales. No obstante, no se puede descartar que se produzcan interrupciones al suministro por efecto de los árboles, dado que es imposible evitar la proyección de caída de éstos sobre la red, principalmente por acción del viento y de la lluvia que reblandece el terreno, dado que por la altura de los árboles la única manera de evitar ese peligro sería deforestar completamente todas las



zonas urbanas y rurales cercanas a las líneas eléctricas, lo que no es razonable ni técnicamente posible. Por tanto, dependiendo de la magnitud de los vientos no es posible descartar que ramas o cortezas de árboles que estén fuera de la franja de seguridad sean llevadas por el viento y caigan sobre los conductores.

Agrega que las medidas preventivas y reactivas se establecen en el plan de contingencias de la empresa, el cual se aplicó tal como establece el manual, mediante el aviso o alerta preventiva emitida el 14 de junio, que permitió preparar los recursos para la atención y también la constitución de los comités de emergencia que establece el plan, que permite monitorear el estado de la red eléctrica, la cantidad de clientes afectados y emitir la información para la gestión interna y también a los clientes y autoridades externas a la empresa. El testigo participa en el comité ejecutivo de contingencia.

Contrainterrogado, explica que, trabajando para Chilquinta, conoce de la contingencia que sufrió Litoral porque su rol consiste en tener una supervisión global sobre las redes de Chilquinta y sus empresas filiales, particularmente durante las



contingencias. El comité ejecutivo establecido en el Plan de Contingencias tiene como misión velar por una adecuada atención a los clientes de cada una de las empresas, lo que puede significar apoyos mutuos entre ellas para una más pronta solución.

Aclara que sabe que los clientes mencionados no viven en esa zona, porque el sistema eléctrico es monitoreado de manera continua en el Centro de Control de Chilquinta, de donde es posible tener información en línea de los consumos totales de los clientes de Litoral, con lo que es posible formar una curva de carga para cada día del año, lo que permite concluir en cuáles días hay mayor consumo, y por tanto mayor presencia de personas en los hogares. Litoral tiene una curva de carga muy característica para sus consumos, que coincide plenamente con los períodos de vacaciones y fines de semana largos. Aclara que la tarifa Bt1B da cuenta del comportamiento estacional de esos clientes residenciales. Estima que el 90% de los clientes son residenciales y tienen tarifa BT1B

A folio 141, con fecha 12 de septiembre de 2018, comparecen los siguientes testigos, los que previamente juramentados y libres de tacha, deponen al tenor del auto de prueba de folio 44:



4) **Alejandro Andrés Vidal Alvarado**, quien al **punto uno**, señala que la zona de concesión comprende parte de las comunas de Cartagena y Casablanca, y la totalidad de las comunas de El Tabo, El Quisco y Algarrobo.

Al punto dos, expone que la empresa no ha incurrido en conductas que deriven en la interrupción del servicio, llevan años implementando planes de contingencia para eventuales pronósticos de mal tiempo, con las cuales aumenta considerablemente la dotación tanto en terreno como en atención a clientes. Respecto de lo último se extienden jornadas de apertura en oficina incluso en días festivos, para mantener una buena calidad de atención. También se refuerza el centro de contacto. Lo anterior en comunicación y coordinación con autoridades del sector, participando activamente en los comités de emergencia comunal y provincial, y manteniendo comunicación directa con los encargados de los municipios. Además, las condiciones climáticas de invierno generan viento, la lluvia es impredecible en sus efectos en la red de distribución, por ejemplo, objetos que vuelan largas distancias hasta la red, muy por sobre la franja de seguridad determinada por la Ley. Por otra parte,



las comunas en que se prestan servicios son bastante rurales, por lo que las redes atraviesan fundos y campos de difícil acceso. Asimismo, los clientes tienen una condición muy particular, con un gran porcentaje de veraneantes, por lo que han desarrollado aplicaciones móviles de respuestas de teléfono automáticas y distintos canales de atención.

Repreguntado, precisa que la Ley establece una franja de seguridad sobre redes de distribución distintas para baja y para media tensión. Para el mantenimiento de dichas franjas se realizan grandes esfuerzos por parte de la empresa sin embargo existen casos comunes donde vuelan canaletas, techumbres y otros objetos. Incluso se registró un caso en el que voló una canaleta de cerca de 100 metros, la que impactó redes de distribución, hecho impredecible (que no estén afirmadas las canaletas) dadas las condiciones.

Contrainterrogado, explica que en el comité de emergencia provincial participan el gobernador, los municipios, carabineros, la compañía eléctrica y otras entidades que desconoce. En los comités comunales participan los municipios, carabineros, la compañía eléctrica y otras entidades que desconoce.



No se reúnen periódicamente, sino que se cita por las condiciones de emergencia. Desconoce si existen actas. Tiene conocimiento de que se reunieron con anterioridad a los eventos que motivan la demanda, con participación de la empresa, que la empresa comunicó a la SEC la suspensión de servicio, que desconoce si la SEC inició una investigación, pero le consta que no se formularon cargos, que se indemnizó a los trabajadores según la Ley Eléctrica, que las indemnizaciones se descontaron en las boletas o facturas y se informaron a la SEC, que se suministra electricidad a cerca de 58.000 personas, pero la gran cantidad de segundas viviendas existentes la cantidad de personas afectadas fue mucho menor.

5) **Andrés Ignacio Sazo Garrido**, quien al **punto dos**, señala que trabaja para Chilquinta Energía, y que estima que la demandada no tiene responsabilidad.

Repreguntado, señala que le consta que existió un frente de mal tiempo entre el 16 y el 17 de junio de 2017, a través de las alertas tempranas y por oficio de la Superintendencia, además de sus propios informes meteorológicos.



Agrega que se preparan para los frentes de mal tiempo mediante un plan de contingencia que abarca todas las áreas que pueden verse involucradas, tanto la atención comercial como la operación en terreno. Este plan consta de niveles que van desde la alerta verde, que es la condición normal, hasta la alerta roja, como la que se decretó en este temporal, por lo que se reforzaron las cuadrillas en terreno y la atención telefónica.

Añade que su cargo es de jefe de centro de llamados, y su responsabilidad dentro del plan de contingencia es determinar o calcular la demanda proyectada para una contingencia de llamados, de manera de sobredotar con ejecutivos telefónicos.

Señala, en cuanto a los mecanismos y herramientas que se utilizaron para el temporal del 16 y 17 de junio de 2017, que la principal es una central de telefónica que poseía en esa época 120 canales de entradas, una IVR (plataforma de voz de respuesta automática), donde los clientes se pueden atender a sí mismos, en primera instancia, o si gustan ser atendidos por un ejecutivo. Además, para los clientes que no pudieron ser atendidos por un ejecutivo, se les envía un SMS con un enlace o ULR de autogestión, donde podían reportar sus reclamos.



Agrega que el nivel de atención, determinado por llamadas contestadas contra las ofrecidas, fue superior al 90%.

Contrainterrogado, señala que no le consta si la compañía es responsable o no por los hechos señalados en la demanda, pero afirma que el clima es el principal factor en estas situaciones, pues existió un temporal de viento y lluvia en zonas rurales, con mucha vegetación y árboles sobre los diez metros.

Agrega que la preparación en Chilquinta y en Litoral es la misma, pues pertenecen al grupo Chilquinta, donde se generan los lineamientos. Hace referencia al plan de contingencia de Litoral. Conoce lo que se hace en litoral, a través de las buenas prácticas de la Asociación de Empresas Eléctricas.

6) **Martín Michael Kempf Claramunt**, quien al **punto dos**, señala que, respecto a lo que le compete como parte de la subgerencia de mantenimiento de Chilquinta, y considerando que las empresas del Holding actúan con estrategias similares, en relación con sus planes de mantenimiento, mayormente en los meses previos al invierno, focalizan sus



acciones y recursos en generar mantenimientos preventivos para afrontar de la mejor manera las contingencias de frentes de mal tiempo, donde gran cantidad de interrupciones de suministro eléctrico son provocadas por agentes externos a la labor propiamente de mantenimiento. En su caso particular, lidera un área asociada al manejo de vegetación y puede dar fe de que los planes asociados a esa tarea buscan prevenir fallas eléctricas en frentes de mal tiempo. En el caso de la empresa Litoral, se invirtieron especies arbóreas durante todo el año 2017, en el marco de los planos no mencionados. Por lo tanto, la distribuidora ha cumplido con llevar a cabo esta gestión preventiva, lo que derivó en que la Superintendencia no formulara cargos ni multas, lo que sí hizo respecto de otras empresas eléctricas.

Repreguntado, explica que los planes anuales de mantenimiento asociados a vegetación se configuran desde su inicio para eliminar riesgos que puedan generar interrupciones de suministro eléctrico. Existen estrategias definidas que buscan intervenir sectores en los que una interrupción puede afectar a muchos clientes. En el caso de 2017, se intervinieron cerca de 30.000 especies arbóreas, con



un gasto cercano a \$420.000.000.-, número que estima elevado considerando el tamaño de la empresa y la cantidad de clientes, plan que dio resultado, por lo que no se formularon cargos por la Superintendencia. Agrega que pueden existir interrupciones de suministro causadas por agentes externos, como voladuras de techos, cortezas de árboles o ramas que vuelan largas distancias, y que no pueden ser previstos para mitigarlos.

Añade que existen dificultades para llevar a cabo el plan preventivo, como problemas de autorización de ingreso a predios particulares, autorización para realizar manejo de vegetación, problemas con CONAF y municipios.

Contrainterrogado, señala que las estrategias de Chilquinta y Litoral son similares. Que no le corresponde detallar estrategias de mantenimiento en el juicio.

Agrega que le consta que Litoral no fue sancionada porque las multas y sanciones son publicadas oficialmente, y no se registran cargos respecto de Litoral al respecto. Adicionalmente, existe un ranking que la Superintendencia elabora anualmente, que toma variables asociadas a calidad y



continuidad de suministro y calidad de servicio al cliente, que se construye sobre los datos oficiales de cada empresa, y sobre encuestas a los clientes.

Oficios:

A folio 111:

1) Oficio N°21497 de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, que adjunta copia de las resoluciones exentas N°19.939 y 19.932, que sancionan a Enel Distribución Chile S.A. y a CGE Distribución S.A.

VIGÉSIMO NOVENO: Que, asimismo, en cumplimiento de la medida para mejor resolver decretada por este Tribunal, a **folio 255** se agregó **ORD.: N° 5150/ ACC 2719181/ DOC 2489234/** de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, que informó que no se iniciaron procedimientos sancionatorios contra la demandada con ocasión de la interrupción de suministro eléctrico que motiva estos autos.

TRIGÉSIMO: Que, expuestos los medios de prueba aparejados al pleito, se recapitulará respecto de lo solicitado en la demanda, consistente en:

- 1) Se declare admisible la demanda;
- 2) Se declare la responsabilidad infraccional por vulneración de los artículos 3 inciso primero,



letras b) y e), 12, 23 y 25 de la Ley de Protección a los Consumidores, y se condene al proveedor demandado al máximo de las multas que establece dicha Ley, por cada una de las infracciones que da cuenta de la demanda y por cada uno de los consumidores afectados, en conformidad con el artículo 53 C de la misma Ley;

3) Se condene al proveedor demandado al pago de las indemnizaciones de perjuicios que proceda, como, asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado;

4) Se determinen, para efectos de lo señalado en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra e), todos de la Ley 19.496;

5) Se ordene que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C, toda vez que, en



el caso de autos, la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos;

6) Se ordenen las publicaciones indicadas en el artículo 53 C de la Ley 19.496; y

7) se condene en costas a la parte demandada.

TRIGÉSIMO PRIMERO: Que la acción interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor corresponde a la que contempla el inciso quinto del artículo 50 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, esto es, la acción de interés colectivo que se promueve en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual, cuyos requisitos son a) la existencia de consumidores y de un proveedor; b) que dichos consumidores estén ligados por un vínculo contractual; y c) que se vean afectados los derechos comunes de un conjunto determinado o determinable de consumidores por una infracción a la misma Ley.

En consecuencia, el objeto del presente juicio es determinar si la empresa demandada ha incurrido en las hipótesis infraccionales a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, como sostiene el SERNAC y, si se acreditan tales



infracciones, han causado perjuicio a los consumidores debido a la interrupción del suministro eléctrico ocurrido en junio de 2017.

TRIGÉSIMO SEGUNDO: Que la prueba allegada al proceso, mayoritariamente documental sin objeción legal y testimonial sin tacha y que dan razón de sus dichos, así como los hechos en que las partes se encuentran contestes, permite tener por acreditado:

1) Que existe una relación de consumo de entre un universo determinable de clientes, que habitan el área de la concesión distribución eléctrica, y la empresa titular de dicha concesión, la demandada Compañía Eléctrica del Litoral S.A.

2) Que, los días 16 y 19 de junio de 2017, con ocasión de un temporal, se produjeron múltiples cortes de suministro eléctrico en el área de concesión de distribución eléctrica de la demandada, que comprende las comunas de Algarrobo, El Quisco, El Tabo, Cartagena, Quintay y parte de Casablanca,

3) Que los referidos cortes de electricidad afectaron a 22.228 clientes por menos de doce horas, y a 499 clientes por más de doce horas, siendo el antecedente directo de la mayoría de los incidentes la caída de árboles y ramas.



4) Que, la demandada compensó a un universo limitado de consumidores afectados por las interrupciones de servicio.

En cuanto a las defensas de la demandada:

TRIGÉSIMO TERCERO: Que, como se expuso, la primera defensa de la demandada consiste en que las normas de fondo de la Ley 19.496 no resultan aplicables en la especie, por cuanto su artículo 2 bis las excluye respecto de mercados que cuenten con regulación especial, salvo en aquellas materias no proveídas por la normativa del ramo. Sostiene que la totalidad de las materias reguladas por el mercado eléctrico cuentan con tal regulación especial haciendo especial énfasis respecto del artículo 16 B de la Ley 18.410, que establece un régimen de compensaciones e indemnizaciones por cortes intempestivos del suministro de energía eléctrica.

TRIGÉSIMO CUARTO: Que, por su parte, en su segunda defensa sostiene la demandada que resulta improcedente la aplicación de las normas sustantivas de la Ley 19.496 resultan inaplicables a los hechos de autos, por cuanto éstos tienen una regulación especial en la Ley eléctrica.

TRIGÉSIMO QUINTO: Que las defensas de la



demandada serán acogidas parcialmente, pues si bien las disposiciones de los mercados que cuentan con una regulación especial es de aplicación preferente respecto de la Ley de Protección al Consumidor, debe considerarse que las regulaciones especiales tienen una finalidad principalmente técnica de cautela la profesionalidad, eficacia y eficiencia de un servicio público esencial, mientras que la Ley 19.496 busca, como indica su nombre, cautelar los derechos de los consumidores.

La consecuencia de lo anterior es que, sin perjuicio de ser la legislación especial la que establece los estándares técnicos a los que debe ceñirse el prestador, en el silencio de ésta, la Ley 19.496 sigue siendo aplicable respecto de su relación con los consumidores, incluso respecto de las consecuencias de incumplimientos de carácter técnico contenidos en la normativa especial.

Lo anterior se ve ratificado en el artículo 2 bis de la Ley de Protección al Consumidor que dispone: *"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 regulados por leyes especiales, salvo: a) En las materias que estas últimas no prevean; 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, y c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales”.

TRIGÉSIMO SEXTO: Que, sin perjuicio de lo anterior, no se condice con la realidad normativa vigente a la época de ocurrir los hechos, esto es, con anterioridad a que la Ley 21.081 introdujera el actual artículo 25 A, la alegación de que las normas sustantivas contenidas en la Ley 19.496 no resulten aplicables en la especie por incidir en materias se encuentren totalmente reguladas en la legislación especial.

Cabe examinar, entonces el artículo 16 B de la Ley 18.410, que, según sostiene la demandada,



establece un régimen de compensaciones e indemnizaciones por cortes intempestivos del suministro de energía eléctrica, cuyo texto es el que sigue: "Artículo 16 B.- Sin perjuicio de las sanciones que corresponda, la interrupción o suspensión del suministro de energía eléctrica no autorizada en conformidad a la ley y los reglamentos, que afecte parcial o íntegramente una o más áreas de concesión de distribución, dará lugar a una compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados, de cargo del concesionario, equivalente al duplo del valor de la energía no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio, valorizada a costo de racionamiento.

La compensación regulada en este artículo se efectuará descontando las cantidades correspondientes en la facturación más próxima, o en aquellas que determine la Superintendencia a requerimiento del respectivo concesionario.

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



Del análisis de la disposición resulta patente que no se trata de la regulación de una materia, como pretende la demandada, sino de una disposición que se limita a avaluar las compensaciones que se deben al consumidor por el solo hecho de la suspensión del servicio de suministro eléctrico, pero no se extiende a los daños que pudieren provenir de infracciones de otra naturaleza, como las que pudieran derivar de no darse cumplimiento al deber de información, o a los daños que se pudieran producir por sobrevoltajes en el suministro, cuya regulación queda entregada a la legislación general.

TRIGÉSIMO SÉPTIMO: Que, por otra parte, si bien el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos regula, en su artículo 127, la información que deben contener las boletas o facturas de servicios eléctricos, no puede comprenderse que tal disposición sea una regulación de la materia consistente en el derecho a la información del consumidor de servicios eléctricos, ni menos aún que la agote, por lo que no dejan de tener aplicación las normas generales que al respecto contempla la Ley 19.496.

TRIGÉSIMO OCTAVO: Que la tercera defensa esgrimida por la demandada, esto es, que la Ley de



Protección a los Derechos de los Consumidores no resulta aplicable a mercados regulados, puede desestimarse sin más, por cuanto tal afirmación, efectuada en términos absolutos, resulta patentemente contradictoria con lo dispuesto en las letras a), b) y c) del artículo 2 bis de la Ley 19.496, que establecen expresamente los casos en que ésta tiene aplicación respecto de mercados regulados, así como con el texto de su artículo 25 que se encontraba vigente en junio de 2017, que se refiere a los servicios de distribución eléctrica.

TRIGÉSIMO NOVENO: Que en cuarto lugar y en subsidio de sus anteriores defensas, la demandante sostiene que, fundándose la relación entre concesionaria y usuario en un acto sobre inmueble, de naturaleza civil, por aplicación de la letra a) del artículo 2 de la Ley 19.496, ésta no resulta aplicable.

Tal alegación debe ser descartada pues, sin perjuicio de la naturaleza civil del acto, el artículo 25 de la Ley 19.496, que prevé la aplicación de la misma respecto del servicio suministro de electricidad, es especial respecto de la disposición invocada por el demandado y por lo tanto debe prevalecer sobre ella.



CUADRAGÉSIMO: Que, en subsidio de las defensas anteriores, y en quinto lugar, afirma la demandada no haber incurrido en las infracciones a la Ley 19.496 que le imputa el SERNAC.

Al respecto y en forma preliminar al análisis de cada infracción, cabe referirse la naturaleza de la responsabilidad infraccional del prestador, que la demandante señala ser objetiva, afirmación que cabe descartar de plano por ser contraria al texto expreso del artículo 23 de la Ley del Ramo, que establece que *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor..."*.

Asimismo, tratándose la prestación de servicios eléctricos de un mercado que cuenta con regulación especial, para los efectos de determinar si existe culpa por parte del proveedor en los aspectos técnicos de la prestación del servicio, se estará a los estándares exigidos por las leyes y reglamentos pertinentes.

CUADRAGÉSIMO PRIMERO: Que, como se expuso, la primera infracción que acusa la demandante es la vulneración del derecho básico e irrenunciable de



información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, por no haberse dado un aviso oportuno tanto de la suspensión del servicio como de su alcance territorial, hora y término de la reposición.

Al respecto, no cabe sino acoger la defensa de la demandada, puesto que es materialmente imposible determinar con anterioridad la ocurrencia futura de una interrupción en el suministro eléctrico cuya causa física sea un agente externo, y no una decisión del prestador. Por ello, y sin perjuicio de la eventual existencia de otras infracciones relacionadas con los hechos, no se divisa como tal omisión de aviso pueda importar un abuso de una posición privilegiada.

Respecto de una eventual falta al deber de información una vez ocurridos los siniestros, ésta será también descartada de plano, pues ni de los hechos narrados en la demanda ni de la prueba aparejada al proceso se desprende que se haya efectuado reclamo alguno en tal sentido por parte de los consumidores.

CUADRAGÉSIMO SEGUNDO: Que, respecto de la infracción al derecho del consumidor 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, ha de tenerse presente que, descartada ya la infracción al deber de información por parte de la demandada, cabe únicamente referirse a los eventuales perjuicios producidos por la interrupción del servicio, que en concepto de la demandante ha sido injustificada.

Al respecto, como alega la parte demandada, el artículo 16 B de la Ley 18.410, citado en el motivo trigésimo sexto, consagra una valuación legal de los perjuicios que, a modo de indemnización, deben pagar las concesionarias de servicio público de distribución a los consumidores cuyas tarifas están afectas a regulación oficial, en caso de detención indebida del suministro eléctrico.

Tal disposición, relacionada con la letra a) del artículo 2 bis de la Ley 19.496, hace inaplicable en la especie la letra e) del artículo 3 de este último cuerpo legal, pues regula en forma completa el monto de las indemnizaciones que han de pagarse por perjuicios causados por este incumplimiento contractual específico.



En consecuencia, para el evento que motiva estos autos, el derecho a la reparación del perjuicio se reduce a la aplicación del sistema de compensaciones automáticas que establece el artículo 16 B de la Ley 18.410.

CUADRAGÉSIMO TERCERO: Que, según expresa la propia demandada en la contestación, se compensó únicamente a un total de 419 clientes de los 22.228 clientes afectados, por una suma total de \$268.918, la que se condice con lo informado mediante Oficio N°3862 de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, agregado a folio 233.

CUADRAGÉSIMO CUARTO: Que, sin perjuicio de haberse tenido por establecido que la demandante no compensó a la totalidad de los consumidores afectados, no se considerará ello como una infracción a la Ley 19.496, pues no implica para el consumidor un menoscabo diferente a aquél que ocasionó la infracción primitiva, en la especie, la interrupción injustificada del suministro eléctrico.

Por otra parte, una interpretación diversa de la disposición en análisis privaría al prestador de sus derechos a efectuar descargos respecto del monto de los perjuicios o de la existencia misma de la



infracción, pues en caso de no tener éxito en ello, su sola discrepancia importaría una conducta antijurídica.

CUADRAGÉSIMO QUINTO: Que, infracciones tercera, cuarta y quinta que se imputan a la demandada, esto es, el incumplimiento de los términos y condiciones contractuales, la vulneración del deber de profesionalidad, y la suspensión injustificada del servicio, previstas en los artículos 12, 23 y 25 de la Ley 19.496, dicen relación con la interrupción del servicio, hecho que ya está establecido en estos autos, para el que la demandante afirma no haber justificación.

La demandante deriva este deber de profesionalidad del inciso primero del artículo 23 de la Ley 19.496, que establece la responsabilidad infraccional para el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor del mismo. Efectivamente, el deber de profesionalidad requiere un elevado estándar de cuidado para prestador, estándar que, por tratarse de un mercado regulado, debe determinarse a partir de las normas especiales que rigen tal actividad.



En este punto cabe destacar la demandante no indica qué normas técnicas fueron incumplidas por la demandada, ni señala siquiera cuál es el marco normativo al que debía sujetarse el prestador, limitándose a derivar la infracción al deber de profesionalidad del hecho de haberse producido el resultado de la interrupción del servicio, resultado que a su vez sostiene ser consecuencia de la insuficiencia de las medidas de prevención adoptadas por la demandada, lo que constituye una argumentación circular que no resulta útil para demostrar su afirmación inicial, pues no contrasta la conducta de la demandada con el estándar normativo exigido.

CUADRAGÉSIMO SEXTO: Que, sin embargo, establecida en autos la interrupción del servicio, pesa sobre la demandada la carga de justificarla acreditando el cabal cumplimiento de las exigencias técnicas al momento de adoptar las medidas preventivas del caso.

Asimismo, sostiene en su defensa la demandada que la interrupción se debió a un caso fortuito o fuerza mayor, y expone también haber adoptado medidas preventivas especiales y generales para evitar el siniestro como latamente expusieron los



testigos de descargos.

CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO: Que la Ley 18.410 creó la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, con el objeto de fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las antes citadas operaciones no constituyan peligro para las personas o cosas.

Para tal fin, el artículo 3 de la Ley en comento le otorga, entre otras, las facultades de:

"23.- Sancionar el incumplimiento de las normas técnicas y reglamentarias vigentes o que se establezcan en virtud de la legislación eléctrica, de gas y de combustibles líquidos relativas a las instalaciones correspondientes, con desconexión de éstas, multas o ambas medidas (...)

24.- Fiscalizar el cumplimiento de los requisitos de seguridad para las personas y bienes, en las instalaciones destinadas al almacenamiento,



refinación, transporte y expendio de recursos energéticos, cualquiera sea su origen y destino, conforme se establezca en los reglamentos respectivos y en las normas técnicas complementarias (...)

34.- Aplicar e interpretar administrativamente las disposiciones legales y reglamentarias cuyo cumplimiento le corresponde vigilar, e impartir instrucciones de carácter general a las empresas y entidades sujetas a su fiscalización."

CUADRAGÉSIMO OCTAVO: Que, en ejercicio de las potestades antes indicadas, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles dictó, con fecha 18 de octubre de 2016, la Resolución Exenta N°15.704, mediante la cual establece, en lo pertinente, que *"los requisitos que debe reunir la causa origen de un evento que provoque la interrupción de servicio eléctrico para la configuración de la fuerza mayor o caso fortuito son los siguientes:*

- a) Exterioridad del hecho. El hecho eventualmente constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito debe consistir en un hecho externo, absolutamente extraño a la voluntad del agente que lo reclama,*



es decir, que no haya contribuido en forma alguna a su ocurrencia. Lo anterior significa que no es posible alegar esta causal cuando es la propia empresa la que incide en su generación.

b) *Imprevisibilidad del hecho.* La imprevision apunta a la incapacidad técnica o profesional de la empresa de prever la ocurrencia del evento dentro de cálculos ordinarios o corrientes, por lo que estará impedida de disponer o preparar medios para evitar esa contingencia. Racionalmente, no existe manera de anticipar la ocurrencia o materialización del evento que se declara como fuerza mayor. Este requisito exige que las empresas ponderen la probabilidad de ocurrencia del evento, la que evidentemente estará asociada, entre otras consideraciones, a la frecuencia en la ocurrencia del mismo.

c) *Carácter irresistible del hecho.* La fuerza mayor o caso fortuito requiere la ocurrencia de un hecho imposible de ser



resistido, lo que implica que la empresa que ha debido enfrentarlo no ha podido evitar su acaecimiento; y una vez desencadenado, no ha podido evitar sus consecuencias, incluso ejerciendo las medidas que racional y diligentemente cabía emplear al efecto, lo que a su vez impide cumplir con la obligación de servicio público eléctrico.

Cabe señalar que los requisitos descritos anteriormente deben concurrir en forma copulativa, ya que todos ellos configuran la ocurrencia de un hecho calificable como Fuerza Mayor.

La prueba del caso fortuito o fuerza mayor deberá ofrecerse por la parte que lo alega, y referirse a los presupuestos o elementos indicados precedentemente, es decir, la empresa eléctrica deberá aportar antecedentes suficientes que acrediten que el evento que ocasiona la interrupción reúne los requisitos de exterioridad, imprevisibilidad e irresistibilidad...".

CUADRAGÉSIMO NOVENO: Que, a la época de



producirse los hechos, el estándar de cuidado exigible a la demandada se encontraba regulado por la Norma Técnica NSG5. E.n.71 o Reglamento de Instalaciones Eléctricas de Corrientes Fuertes, establecida por Resolución Exenta N°692 de 1971, del Ministerio del Interior, que en su artículo 111 establecía que *"111.1 Los árboles que están en la proximidad de líneas aéreas de conductor desnudo, deben ser derribados o bien podados suficientemente para no exponer esas líneas a un peligro.*

111.2 En las líneas del mismo tipo de la categoría B, la distancia entre los conductores y los árboles vecinos deberá ser tal que no haya peligro de contacto entre dichos árboles y los conductores. En todo caso las personas que eventualmente puedan subir a ellos no deberán correr peligro de tener contacto con los conductores por inadvertencia.

111.3 En las líneas rurales de la categoría B, la distancia entre los conductores y los árboles vecinos será por lo menos de cinco metros, salvo que la altura de los árboles exija una distancia mayor. En casos de divergencia resolverá la Superintendencia.



111.4 *En las líneas categoría C, la distancia entre los conductores y los árboles vecinos será igual a la altura de los árboles, pero inferior a 5 metros.*

111.5 *Se permite la existencia de árboles frutales debajo de las líneas de las categorías B o C, siempre que el propietario de dichos árboles los mantenga en forma que su altura no sobrepase 4 metros sobre el suelo.*

111.6 *Los concesionarios deberán retirar de la vecindad de la línea toda vegetación o material que pueda poner en peligro la línea en caso de incendio”.*

QUINCUGÉSIMO: Que ha estimado la doctrina que, precisar el alcance del caso fortuito pasa, necesariamente, por abordar la diligencia debida por el agente. En efecto, el caso fortuito se presenta siempre como un fenómeno que va más allá de lo que se puede esperar del agente (emanado de la “diligencia” con que debía conducirse), y de ahí que no le sea exigible un comportamiento distinto, dirigido a prevenir o resistir este hecho, quedando fuera del ámbito de sus obligaciones (*Caso Fortuito en el Derecho Civil Chileno. Tapia R., Mauricio, p.*



19).

QUINCUAGÉSIMO PRIMERO: Que, en consecuencia, procede determinar si el estándar de conducta exigido al demandado le obligaba a prever y resistir el hecho desencadenante de los desperfectos, consistente en vientos moderados a fuertes acompañados por intensas precipitaciones.

Como enseñan las máximas de la experiencia, tales fenómenos son idóneos para desganchar ramas, proyectarlas a largas distancias y derribar árboles, efectos potenciales y esperables que deben ser puestos en contraste con las exigencias de la norma técnica aplicable antes extractada.

De tal disposición se desprende que las obligaciones del prestador a este respecto se condensan en el deber de mantener despejada de vegetación una franja en torno a los conductores eléctricos, cuyas características y dimensiones varían en consideración a la tensión de los conductores y a la circunstancia de tener carácter urbano o rural.

En este punto debe formularse una distinción respecto del evento climático, pues éste no consiste en un único evento, sino que comprende una



multiplicidad de accidentes que ocasionaron diversas interrupciones en el suministro eléctrico, las que deben ser clasificadas según si el objeto proyectado se encontraba o no dentro de la franja que el prestador debía mantener despejada.

En efecto, tal distinción resulta de mayor utilidad que la periodicidad y las proporciones específicas del evento climático para determinar qué fenómenos era posible exigir prever al prestador, pues éste no se encontraba obligado a prever ni a resistir la proyección de objetos desde fuera de la franja de seguridad, ni le era lícito permitir que existiera follaje dentro de ella.

Por tal motivo, para los efectos de analizar la interrupción del servicio, resulta de escasa relevancia la circunstancia de que el evento climático haya sido debidamente anunciado por las autoridades competentes, pues el deber de mantener despejada tal franja de seguridad es de carácter permanente, y un eventual reporte meteorológico emitido con horas o días de anticipación otorga un lapso de tiempo insuficiente para adoptar medidas que eviten interrupciones, las que deben ser permanentes, atendido el servicio eléctrico que presta y una geografía que la empresa conoce.



QUINCUAGÉSIMO SEGUNDO: Que, incumbiendo a la demandada probar el caso fortuito alegado, le era imperativo acreditar que las interrupciones de servicio se debieron a la proyección de ramas o caída de árboles desde fuera de la franja de seguridad, para lo cual es menester, a su vez, identificar cada uno de los puntos en que se vieron afectadas las líneas de distribución, determinar las dimensiones de la franja de seguridad que correspondía mantener según el tipo de conductor de que se tratara, y acreditar que en cada uno de esos puntos la vegetación había sido despejada adecuadamente, sin que nada de ello se haya justificado en autos.

En efecto, la demandada se ha limitado a aportar abundante prueba que da cuenta de haber elaborado un Plan de Manejo de Vegetación y de haber invertido más de \$400.000.000.- en implementarlo, pero no aporta mayores elementos respecto de las circunstancias concretas de cada punto de interrupción de suministro.

Asimismo, los testigos dan cuenta de las características generales de la implementación del Plan de Manejo de Vegetación, y se refieren a la posibilidad que el viento proyecte objetos distantes



sobre el tendido eléctrico, más no aportan detalles respecto las circunstancias de cada evento, y sus planes de manejo deben ser eficientes para justamente evitar hechos que provoquen los cortes del suministro.

QUINCUGÉSIMO TERCERO: Que la demandada invoca también en su defensa las dificultades que significan para la debida ejecución del Plan de Manejo de Vegetación circunstancias tales como la accidentada geografía del área de la concesión, la gran extensión de plantaciones forestales, y el hecho de atravesar las líneas eléctricas múltiples predios privados.

Si bien es público y notorio que en el área de la concesión, que comprende las comunas de Algarrobo, El Quisco, El Tabo, y las localidades de San Sebastián, en la comuna de Cartagena, y Quintay en la comuna de Casablanca, existen extensas plantaciones forestales y zonas de geografía particularmente accidentada, tal alegación no resulta útil para acreditar el caso fortuito que se alega, sino que, por el contrario, con ella la demandada reconoce implícitamente que no la totalidad de la línea se encontraba adecuadamente despejada, para lo que debía haber procurado los



medios que fueren menester, pues el cumplimiento de la norma técnica constituye en sí mismo el estándar de cuidado que le era exigible, atendido además la naturaleza de la prestación que está obligada a prestar diligentemente.

QUINCUAGÉSIMO CUARTO: Que, asimismo, la demandada informa en la plantilla acompañada a folio 186, que además las interrupciones debidas a elementos arbóreos, las hubo por causa de "*Construcción y Equipos - Pérdida de aislación*", y por "*Operación de la red - Falla de material*", eventos para los que no se ha ofrecido explicación alguna, por lo que no quedan amparados por la alegación de caso fortuito, que ya ha sido desestimada.

QUINCUAGÉSIMO QUINTO: Que, luego de expresar sus defensas respecto de cada una de las imputaciones que le efectúa el Servicio Nacional, manifestando primeramente que no existe ningún tipo de interés colectivo actualmente vulnerado que justifique el ejercicio de la acción, lo que se desestimaré, pues, como se expuso en el motivo trigésimo sexto, las compensaciones efectuadas no han alcanzado a la totalidad de los consumidores afectados.



QUINCUAGÉSIMO SEXTO: Que se desestimará también la alegación de inimputabilidad por caso fortuito que se plantea seguidamente por la demandada, por las razones ya expresadas en los motivos cuadragésimo sexto y siguientes.

QUINCUAGÉSIMO SÉPTIMO: Que, en subsidio de lo anterior, sostiene la demandada que es carga del Servicio Nacional del Consumidor acreditar los incumplimientos que imputa, incluyendo la identidad de cada afectado y el monto del daño sufrido por cada uno de ellos.

Si bien es efectivo que es la demandante quien debe acreditar la existencia del incumplimiento, carga con la que, como se ha razonado en los motivos precedentes, se ha cumplido, no corresponde en esta etapa procesal identificar la situación particular de cada uno de los afectados pues, por su propia naturaleza, el procedimiento busca únicamente establecer un universo determinable de personas que han de beneficiarse de la sentencia, a quienes corresponde apersonarse en la oportunidad y en la forma que se establecen en el artículo 54 C de la Ley 19.496.

QUINCUAGÉSIMO OCTAVO: Que seguidamente alega la



demandada no existir fundamento económicos, procesales ni organizativos para aplicar el presente procedimiento, lo cual se desestimará, en primer término, por no consistir tal aseveración en un fundamento de derecho para rechazar la demanda, y en segundo lugar, porque se ordenará compensar a los clientes precisamente mediante el sistema automático previsto en el artículo 16 B, de la Ley 18.410, que la demandada ha ejecutado en forma parcial, cuya simplicidad de aplicación es manifiesta.

QUINCUGÉSIMO NOVENO: Que se desestimará también la alegación que efectúa la demandada, solicitando no ser condenada por haber actuado de buena fe, pues su responsabilidad emana de la comparación de su conducta real con estándares con los que no ha cumplido como una empresa de suministro de energía.

SEXAGÉSIMO: Que, finalmente, dirige la demandada su argumentación respecto de la procedencia de la aplicación de multas en su contra, sosteniendo, en primer lugar, que la materia se encuentra íntegramente regulada en la legislación especial, la que contempla multas por los mismos hechos que se le imputan.



Tal defensa ha de ser también rechazada, pues la Ley 18.410 y la Ley 19.496 protegen bienes jurídicos diferentes; mientras ésta vela por cautelar los intereses de los consumidores que han resultado perjudicados por un servicio mal prestado, aquélla cautela la profesionalidad, eficacia y eficiencia de un servicio público esencial y de interés de la comunidad toda.

Así, a diferencia de lo expuesto respecto de los estándares de diligencia exigibles al prestador y de las evaluaciones legales de perjuicios que se contemplan en la legislación especial, que por sí mismas impiden una duplicidad de regulaciones, en el caso de las multas se trata de bienes jurídicos y de materias diversas.

Asimismo, por tratarse de multas con fundamento distinto a las contempladas en la legislación especial, ha de descartarse también la alegación de incompetencia que efectúa la demandada.

SEXAGÉSIMO PRIMERO: Que, atendidas las defensas de la demandada, y recapitulando lo expuesto en los motivos precedentes respecto de las infracciones que se le imputan por el Servicio Nacional de Consumidor, se tendrán por infringidos los artículos



3, inciso primero letra b) de la Ley 19.496, que contempla el deber de los consumidores a ser reparados, al no haber sido debidamente compensados todos éstos mediante los procedimientos previstos al efecto, y el artículo 25 inciso primero del mismo cuerpo legal, al haberse suspendido el servicio en forma injustificada.

Respecto de las infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, que establecen los deberes de respetar los términos del contrato y de profesionalidad, si bien se observa su infracción por parte de la demandada, atendido que su inobservancia derivó a su vez en la contravención al inciso primero del artículo 25 del mismo cuerpo legal, que contempla una multa específica, se entenderá que ésta comprende la totalidad de las infracciones finalmente derivaron en la interrupción del servicio.

En cuanto a la infracción al derecho a la información de consumidor que se establece en la letra b) del inciso primero del artículo 3 de la Ley 19.496, esta será desestimada por las razones expuestas en el motivo cuadragésimo primero.

Igualmente se desestimaré la infracción al



derecho del consumidor a la reparación e indemnización adecuada y oportuna, por las razones expuestas en el motivo cuadragésimo cuarto.

SEXAGÉSIMO SEGUNDO: Que, respecto de las indemnizaciones, se acogerá lo pedido sólo en cuanto se ordenará compensar en la forma establecida en el artículo 16 B de la Ley 18.410 a la totalidad de los consumidores que sufrieron una interrupción del suministro eléctrico, y que no hayan sido ya compensados en esa forma.

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.

SEXAGÉSIMO TERCERO: Que la prueba no analizada ni ponderada en nada altera lo anteriormente



razonado.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, lo previsto en el artículo 1.698 y siguientes; en los artículos 144, 170, 254 y 680 del Código de Procedimiento Civil, en la Ley 19.496, en la Ley 18.410 y en la demás reglamentación pertinente, **SE DECLARA:**

I.- Que se rechazan las tachas de testigos y analizadas desde los considerando primero a vigésimo segundo.

II.- Que se rechaza la objeción de documento.

III.,- Que **se acoge parcialmente** la demanda en cuanto a declarar la responsabilidad de la demandada Compañía Eléctrica del Litoral S.A., por las infracciones a los artículos 25, 23 y 12 de la Ley 19.496, por las cuales se la condena al pago de una única multa por la cantidad de 150 Unidades Tributarias Mensuales.

IV.- Que **se acoge parcialmente** la demandada en cuanto a las reparaciones e indemnizaciones solicitadas, ordenándose a la demandada Compañía Eléctrica del Litoral compensar en la forma



C-19168-2017

establecida en el artículo 16 B de la Ley 18.410 a la totalidad de los consumidores que hubieran sufrido interrupciones de suministro entre los días 16 y 19 de junio de 2017, y que no hubieren sido ya compensados de esa manera.

V.- Que **se rechaza** la demanda en lo demás.

VI.- Que no se condena en costas a la demandada, por no haber sido totalmente vencida.

Rol N° 19.168-2017.

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE

**PRONUNCIADA POR ISABEL MARGARITA ZÚÑIGA ALVAYAY,
JUEZA TITULAR DEL PRIMER JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.**

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



C-19168-2017



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

A contar del 06 de septiembre de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>