

C.A. de Santiago

Santiago, doce de noviembre de dos mil veinte.

Al escrito folio 32: estese al mérito de autos.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los considerandos sexto número cuatro y cinco y séptimo a décimo, que se eliminan.

Y, en su lugar, se tiene, además, presente:

1° Que, don Agustín Del Sante Ross, abogado, por el demandante Servicio Nacional del Consumidor -SERNAC-, en procedimiento especial para la protección del interés colectivo y difuso de los consumidores, se alza en contra de la sentencia de 15 de junio de 2020, que rechazó, sin costas, la demanda colectiva, interpuesta en contra de CGE Distribución S.A.

Refiere que, en la especie debe primar la Ley de Protección de Derechos del Consumidor por sobre la normativa sectorial eléctrica. Explica que, en el evento de existir una aparente contradicción de estatutos, se debe recurrir a una serie de reglas que deben aplicarse sucesivamente para adjudicar la legislación aplicable, correspondiente a las de la unidad, jerarquía, homogeneidad de la norma del mismo grado, las que se constituyen como principios básicos que estructuran el ordenamiento jurídico.

Puntualiza que el principio de unidad contiene dos reglas fundamentales: a) La supremacía constitucional, de la cual deriva el principio de unidad: todas las normas deben someterse a la Constitución, y reconocer en ella el fundamento común de su validez, garantizando la unidad del ordenamiento jurídico nacional -artículo 6 de la Constitución Política de la República-; b) La fuerza normativa -directa- de la Constitución respecto de todos sus destinatarios, ya sean los poderes públicos, así como toda persona. Expresa que el ordenamiento jurídico nacional establece distintos grados de normas, las que están vinculadas en una relación de jerarquía. La norma de mayor jerarquía es la Constitución -artículo 6 de la Carta Fundamental-, la que se proyecta



sobre dos categorías de normas, la Ley y los Reglamentos, que la misma Carta se encarga de regular en diversas disposiciones.

Añade que, por aplicación del principio de jerarquía, el reglamento no puede invadir la reserva legal. Asevera que los artículos 6º y 7º de la Constitución Política de la República consagran el principio básico de jerarquía normativa subyacente en nuestro ordenamiento constitucional. Arguye que este, por una parte, no autoriza a modificar normas de carácter legal por medio de decretos supremos. Indica que la Constitución es la que establece las materias que son propias de ley, de manera tal que la ley que pretender alterar esa competencia y disponer que por un decreto puede modificarse lo establecido en una norma legal, es abiertamente inconstitucional. Por otra parte, expresa que el Tribunal Constitucional sostiene que la “reserva legal” excluye la posibilidad que, por decretos supremos dictados en ejercicio de la potestad reglamentaria, autónoma, y menos todavía de ejecución, del Presidente de la República, se aborde una regulación.

Expone que, en este caso, el principio de unidad y el de jerarquía se separan, por cuanto el reglamento debe respetar la ley (jerarquía), pero no encuentra su fundamento o razón de ser en dicha norma (unidad).

Por su parte, asevera que las normas que se encuentran a un mismo nivel o grado tienen un valor homogéneo, de manera que unas no se pueden imponer respecto de las otras, siendo inaplicable la regla de la jerarquía como una forma de resolver las antinomias que se producen entre ellas.

Afirma que para solucionar el problema que plantea la homogeneidad de las normas, deben aplicarse las siguientes reglas de manera sucesiva y correlativa. En primer término, alude que de acuerdo con el criterio de la especialidad que se expresa en el adagio *lex speciali derogat lex generali* y que se recoge en el artículo 13 del Código Civil. En segundo lugar, indica que corresponde la aplicación del criterio temporal, es decir, *lex posteriori derogat lex priori*, y que el



artículo 52 del Código Civil la trata a propósito de la figura de la derogación tácita.

En cuanto a la especialidad, señala que sin perjuicio de existir una relación de jerarquía entre las leyes y los reglamentos, también se puede afirmar que hay una conexión en cuanto a las materias que pueden regular cada una de ellas o la intensidad en su regulación, ya que la ley norma cuestiones de carácter general y obligatoria estatuyendo bases esenciales del ordenamiento jurídico, mientras los reglamentos regulan cuestiones de detalle, de relevancia secundaria o adjetiva, cercanas a situaciones casuísticas o cambiantes, respecto de todas las cuales la generalidad, abstracción, carácter innovador y básico de la ley impiden o vuelven difícil regular. Agrega que, además, se podría sostener que establecida la función que le compete a la Ley y Reglamento, también queda delimitada su competencia en base a la intensidad en la regulación que le corresponde a cada uno, pero bajo ningún respecto existiría un reparto de las competencias normativas hecho de forma horizontal. Sin perjuicio de lo señalado en lo precedente, en materia de derecho del consumidor hay reglas que deben ser tomadas en cuenta por el juez de fondo a la hora de efectuar el proceso interpretativo por cuanto la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, el que es informado por una serie de principios que también estructuran el ordenamiento jurídico, como lo es el Principio Protector y el Principio Proconsumidor. Indica que este último se manifiesta a través de distintas formas: el Principio Indubio Proconsumidor; la Regla de la Norma más Favorable y; la Regla de la Condición más Beneficiosa.

Explicita que el Principio Protector dice relación con el carácter tutelar general del derecho del consumo, lo que se traduce en la dictación de una serie de normas formales y materiales por el legislador que tienen como objetivo proteger al consumidor y superar la relación asimétrica en que se encuentra con el proveedor.

Puntualiza que el principio Indubio Proconsumidor, establece que, debe estarse a la interpretación más favorable a los intereses del



consumidor, es decir, cuando una norma, general o particular, puede llevar a dos o más posibles interpretaciones, el intérprete debe privilegiar aquella que fuese más favorable al consumidor en el caso concreto.

Manifiesta que el razonamiento del Tribunal es errado, ya que soluciona la aparente antinomia aplicando un análisis que viola los principios y normas que estructuran el ordenamiento jurídico chileno y que sirven para resolver la aparente contradicción de normas en el caso concreto. Reitera que cuando existe una aparente contradicción de estatutos, se debe recurrir a una serie de reglas que deben aplicarse sucesivamente para adjudicar la norma aplicable, estas son la regla de la: unidad, jerarquía y homogeneidad de la norma del mismo grado, las que se constituyen como principios básicos que estructuran el ordenamiento jurídico.

Adicionalmente y por el hecho de estarse ante normas de derecho de consumo, refiere que hay principios y normas especiales adicionales que estructuran el ordenamiento jurídico y que sirven para tutelar los derechos de los consumidores, como lo son el principio protector, el principio indubio pro consumidor, el principio de la norma más favorable y la condición más beneficiosa.

En segundo término, en cuanto a la naturaleza de las normas aplicables para dirimir el conflicto en el caso concreto asevera que la Ley de Protección de Derechos del Consumidor establece en su artículo 3 inciso primero literal e) el derecho básico del consumidor a ser reparado e indemnizado de manera adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.

Refiere que la anterior normativa debe ser relacionada con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, el artículo 16 B de la Ley N° 18.410 y los artículos 245 y 25 literal g.3 transitorio del Reglamento Eléctrico Decreto Supremo N° 327 de 1998 del Ministerio de Economía.

En tercer lugar, en relación a la aplicación de los principios que estructuran el ordenamiento jurídico y que permiten resolver la aparente



antinomia indica que la Ley de Protección de Derechos del Consumidor en relación al artículo 16 B de la Ley N° 18.410, la que se ubica dentro del Título IV “Sanciones”, por lo que se constituye como norma sancionatoria. Luego, el artículo 15 ubicado dentro del Título IV “Sanciones” de la Ley mencionada, establece que las concesionarias pueden ser sancionadas en caso que incurrieren en infracciones a las leyes, reglamentos y demás normas relacionadas con electricidad o en incumplimiento de las instrucciones y órdenes que les imparta la Superintendencia, podrán ser objeto de la aplicación por ésta de las sanciones que se señalan en este Título, sin perjuicio de las establecidas específicamente en esta ley o en otros cuerpos legales.

Asevera que la norma establecida en el artículo 16 B de la Ley N° 18.410 es compatible tanto con la infracción establecida en el artículo 25 de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor como con el derecho a ser indemnizado, establecido en el artículo 3 inciso primero literal e) de la misma Ley, por cuanto obedecen a una naturaleza y fin distinto.

Afirma que aplicando el principio de especialidad concluye que, ante el artículo 16 B de la Ley N° 18.410 debe primar la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, ya que es ésta la que regula de manera exhaustiva el derecho básico que tienen los consumidores a ser resarcidos por los daños provocados por un corte de suministro de energía eléctrica y a ser sancionado el proveedor cuando infringe la norma establecida en el artículo 25 de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, que tutela el orden público de protección. Este artículo establece de manera expresa el principio de reparación integral del daño, por lo que cualquier limitación es derechamente improcedente ya que limita un derecho básico de los consumidores.

Añade que, aplicando los principios o reglas que estructuran el ordenamiento jurídico en relación al derecho del consumo, concluye que frente al artículo 16 B de la Ley N° 18.410 debe primar la aplicación del Principio Indubio Proconsumidor; la Regla de la Norma más Favorable y; la Regla de la Condición más Beneficiosa, por lo que en ningún caso el



juez puede inclinarse ante una norma que, derechamente, niega el derecho de los consumidores a ser resarcidos íntegra y oportunamente.

Sin perjuicio de todo lo señalado, sostiene que las normas sancionatorias establecidas en materia sectorial, artículo 16 B de la Ley N° 18.410 son perfectamente compatibles con las indemnizaciones.

Alude que por lo demás, no existe ninguna contradicción entre la Ley de Protección de Derechos del Consumidor y los artículos 245 y 25 literal g.3 transitorios, ya que aplicando los principios y reglas que estructuran el ordenamiento jurídico se descarta cualquier tipo de antinomia. De esta forma, arguye que, aplicando la regla de la jerarquía, se debiera descartar de plano que dicho reglamento excluya la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, ya que los reglamentos de ejecución no pueden derogar ni afectar el contenido normativo contenido en una norma de carácter legal como lo es la normativa indicada. En este caso, sostiene que el tiempo de indisponibilidad vendría a limitar el derecho de los consumidores a perseguir de manos del proveedor una reparación e indemnización íntegra y oportuna. Expresa que el Tribunal justifica dicha indisponibilidad en que el legislador lo permite y que la compensación establecida en el artículo 16 B de la Ley N° 18.410 vendría a compensar dicha indisponibilidad. Expone que estas dos afirmaciones son erradas, ya que no es la Ley la que justifica la indisponibilidad sino que un reglamento de menor jerarquía. Por otro lado, el artículo 16B de la Ley mencionada no tiene una naturaleza resarcitoria ni tampoco viene a reparar la indisponibilidad permitida en materia sectorial, ya que la compensación/sanción se aplica a partir de las 20 ó 30 horas, dependiendo si se trata de un usuario rural o urbano. Sin perjuicio de lo anterior, reitera que en este tipo de casos debe primar la aplicación del Principio Indubio Proconsumidor; Regla de la Norma más Favorable y; la Regla de la Condición más Beneficiosa.

Expone que en cuanto a la duración de las interrupciones del suministro de energía eléctrica y los consumidores afectados, en el considerando sexto numeral 3 de la sentencia, se señala que efectivamente no hay controversia en cuanto a los días, localidad y



horarios en que se produjo la interrupción, pero luego en el numeral 4 de la sentencia, señala que las partes estarían de acuerdo en tiempos de interrupción, lo que no guarda relación con lo establecido en el punto 3 del mismo considerando, ni con las afirmaciones que hubieran hecho las partes durante el proceso. Por ende, los tiempos de interrupción del suministro son los establecidos en el numeral 3 y no los consignados en el numeral 4 del considerando sexto de la sentencia.

Por otro lado, aclara que la sentencia señala en el considerando sexto, que no hay controversia en cuanto al número de consumidores afectados, concluyendo que hay 142 en esta situación. Por su parte, en el Informe Compensatorio presentado por el SERNAC se señaló que se había afectado, al menos, a 142 clientes residenciales de la Concesionaria en el Sector de San José del Huique, pero en la exhibición de documentos decretada, la que se efectuó con fecha 13 de septiembre de 2019 -folio 152- se puede evidenciar que el número de consumidores afectados es muy superior a la cifra mencionada, por lo que debe estarse a ello en ese aspecto y en cuanto al tiempo de interrupción, al número de horas indicadas en el párrafo anterior.

Puntualiza que se debe tener presente a la hora de revocar la sentencia, que el número de afectados y la duración de la interrupción debe ser la establecida en este acápite y no lo establecido en el considerando sexto de la sentencia.

Asevera que la interrupción del suministro superó el tiempo de indisponibilidad establecido en Reglamento Eléctrico, Decreto Supremo N° 327 de 1998 del Ministerio de Economía, por un total de 18 horas y, de acuerdo a lo exhibido por la contraria en la exhibición de documentos de fecha 13 de septiembre de 2019 -folio 152-, el acumulado por cada consumidor en los últimos 12 meses anteriores al evento de 7 de junio de 2017 (abril de 2016- mayo 2017) y al evento de 8 de junio de 2017 (abril de 2016- mayo 2017) es de 14,8 horas acumuladas para cada uno de los consumidores, en los últimos 12 meses, por lo que las horas de interrupción superan con creces las horas de indisponibilidad establecidas en el Reglamento, es por ello que los consumidores, sin



perjuicio de lo establecido de manera previa tienen derecho a ser compensados por la interrupción del suministro.

Solicita se revoque la resolución recurrida, acogiendo la demanda deducida por este servicio en todas sus partes, condenando a CGE Distribución S.A. en los términos solicitados por el Servicio Nacional del Consumidor en la demanda interpuesta, con costas.

2° Por su parte, compareció doña Francisca Román Santana, en representación de “CGE DISTRIBUCIÓN S.A.” (“CGED”), quien dentro de plazo, y conforme a lo que disponen los artículos 216 y siguientes del Código de Procedimiento Civil se adhirió al recurso de apelación interpuesto por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la sentencia de primera instancia dictada con fecha 15 de junio del presente año -folio 158-, que rechazó sin costas la demanda colectiva interpuesta por aparente vulneración al interés colectivo de los consumidores de energía eléctrica de la comuna de Palmilla, sector de San José del Carmen de Huique, en la Región de O’Higgins, a fin de que se modifique con arreglo a derecho la resolución recurrida, sólo con respecto de aquellos puntos que causan agravio a su representada, y, en su mérito, rechace en todas sus partes la demanda de autos, con expresa condena en costas para la demandante.

Refiere que, existen normas de fondo que regulan especialmente la actividad eléctrica y que por ende excluyen la aplicación de la Ley de Protección del Consumidor, por cuanto la primera se rige por normas especiales y de aplicación preferente a la segunda de las antes signadas.

Expresa que existen mecanismos de compensación especial, más eficientes e idóneos que la acción pretendida por el SERNAC -ley que creó la superintendencia de electricidad y combustibles (“SEC”) y sus respectivos reglamentos, fijan y otorgan atribuciones exclusivas a esta autoridad sectorial-, a fin de que se compense a los usuarios que han sufrido cortes de suministro de energía eléctrica.

Afirma que el organismo demandante carece de legitimación activa, pues el interés de los consumidores ya se encuentra protegido y



hasta compensado por otra entidad competente como lo es la Superintendencia de Electricidad y Combustible, circunstancia que excluye la competencia de SERNAC por los mismos hechos.

Asevera que, su representada cumplió con todos los deberes técnicos y exigencias legales. Añade que su representada se encuentra exonerada de responsabilidad, al tratarse el evento descrito de un caso fortuito.

Indica que la sentencia definitiva de primera instancia, rechazó la demanda de SERNAC sin costas, declarando acertadamente, que la suspensión o interrupción del servicio denunciada, se encuentra legitimada por el legislador, sin que constituya por ende una fuente de responsabilidad para la demandada. Expresa que un corte de dos o tres horas de energía, si bien puede producir molestias, no es indemnizable, ya que la misma Ley eléctrica admite dicha cantidad de horas sin luz. Añade que por lo mismo la sentencia no se pronuncia acerca de otras excepciones opuestas por la demandada en su contestación, tales como las de excepción de contrato no cumplido o la improcedencia de la demanda por falta de certeza de los daños reclamados. Sin embargo, añade que la sentencia igualmente incurre en errores que deben ser enmendados conforme a derecho:

Primero refiere que, el problema de la sentencia recurrida se manifiesta en el considerando décimo, al concluir de manera errada que la demandada incumplió con su deber de suministro y distribución de energía eléctrica, y -de paso, o como consecuencia de ello- desestimar la excepción de caso fortuito al tratarse de un evento de total previsibilidad. Asevera que, ante todo, es importante destacar que CGE no incumplió con sus deberes de suministro de energía eléctrica, ya que este no pudo ser entregado por un rango de sólo 2 a 3 horas, en un determinado sector, por causas y razones que escapan de su efectivo control. Expresa que la sentencia afirma que, estos eventos serían previsibles, lo que no es cierto puesto que desde el análisis -tanto abstracto como concreto- que está aplicando el Tribunal para estos eventos, no concuerdan con la abundante prueba rendida y los propios



reconocimientos que la autoridad sectorial hizo en su momento, según se acreditó por su representada. Precisa que se está frente a un caso fortuito, que fue imprevisto -dadas las condiciones excepcionales de los eventos- e imposible de resistir -ya que, pese a que se cumplía con toda la normativa técnica, la interrupción del servicio igualmente se produjo-. Añade que, mediante los documentos acompañados al expediente, la demandada probó que la entidad y naturaleza, intensidad y especiales características del frente de mal tiempo que afectó a consumidores residentes en el sector de San José del Carmen de Huique, fueron especialmente atípicas para las fechas y zonas comprometidas, a tal punto que ni siquiera fueron anticipadas debidamente por los órganos técnicos especializados al efecto. En síntesis, asevera que más allá de rechazarse la demanda en forma acertada, la excepción de caso fortuito debió ser acogida.

Señala que, en la sentencia en alzada, pese a rechazar por las razones correctas la demanda, de todos modos, yerra al estimar que la Ley de Protección al Consumidor es aplicable en autos, pese a que este es un asunto ya resuelto y hasta debidamente protegido por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. En efecto, refiere que se lee del considerando 7° de la sentencia, que el Tribunal de primera instancia hace una suerte de distinción entre la Ley Eléctrica y la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, indicando que se trataría de ámbitos de juzgamiento distintos. Precisa que por un lado se encuentra el análisis de la conducta de una empresa que presta un servicio público y que lo hace de forma monopólica; y, por otro lado, se trata de verificar si dichas infracciones son constitutivas de conductas lesivas respecto de consumidores finales. Expresa que el tribunal *a quo*, estima que tendría competencia para conocer de la acción que ha sido deducida en contra de su representada, la que viene dada por la Ley de Protección de Derechos del Consumidor y que se remite solo a los efectos en los consumidores. Por lo anterior, puntualiza que en el considerando 8°, se desestiman las alegaciones basadas en la inexistencia de incumplimientos que puedan ser imputables a la demandada; como



también la incompetencia del Tribunal y la vulneración al principio non bis in ídem, alegados oportunamente. Expresa que esa decisión, y lo razonado en el considerando 7° es errado, produce agravios a su representada, y debe enmendarse conforme a derecho. Expone que el mecanismo legal de indemnización que supervisa la Superintendencia de Electricidad y Combustible, en virtud de la aplicación del artículo 16 b) de la Ley N° 18.140, debe prevalecer por sobre la Ley de Protección de Derechos del Consumidor. En igual sentido, las compensaciones que efectuó la demandada en forma voluntaria, también deberían entenderse como suficientes para resarcir cualquier eventual problema que el SERNAC -con posterioridad- pudiera llegar a utilizar para fundar su improcedente demanda. En suma, sostiene que el Juez *a quo*, al desestimar la falta de legitimación activa de SERNAC, la incompetencia del Tribunal y el “non bis in ídem”, en los términos alegados en la contestación, implica restarle importancia a la compensación como modo de extinguir las obligaciones, y ello simplemente no es admisible. En palabras simples, manifiesta que lo que correspondía era declarar que los consumidores ya fueron indemnizados y por ende no podía acogerse la acción indemnizatoria y colectiva al carecer el SERNAC de legitimación activa; o bien, que el Tribunal era incompetente para conocer del asunto al ya estar resuelta la indemnización bajo el marco normativo sectorial y especial cuya aplicación prevalece antes que la Ley de Protección de Derechos del Consumidor por aplicación de su artículo 2 bis.

En cuanto al tercer agravio sostiene que, resulta errado exonerar de la condena en costas al SERNAC, teniendo en consideración que la pretensión fue rechazada en todas sus partes, de modo que la actora fue totalmente vencida, aunado a que una demanda colectiva implica costos de defensa, personales y procesales, relevantes y aún más elevados que lo que importaría una acción individual.

Solicita se confirme la sentencia en aquella parte que rechaza la demanda, pero, además, que se enmiende conforme a derecho, acogiéndose las excepciones que su representada también opuso en



contra de la acción, como, asimismo, se condene en costas al SERNAC, en los términos y por las razones largamente expuestas.

3° De lo expuesto en sus escritos principales y conforme lo establece el artículo 1713 del Código Civil, se sostiene que no existe controversia acerca de los siguientes antecedentes:

1. Que CGE Distribución S.A., es una empresa concesionaria de distribución de energía eléctrica.

2. Los días 7 y 8 de junio del año 2017, se desarrolló un sistema frontal de lluvia y vientos, en la Región de O'Higgins, sector de San José del Carmen del Huique, comuna de Palmilla.

3. En los días reseñados se produjo una suspensión del suministro del servicio eléctrico en localidad de San José del Carmen del Huique en los siguientes horarios: entre las 8:00 horas y 12:30 horas, luego entre las 21:00 y 05:00 horas y finalmente desde las 18:00 a 0:00 horas.

4. Se registraron un total de al menos 142 clientes afectados.

4° De las exposiciones contenidas en el recurso de apelación y adhesión a la misma, realizadas por las partes, permiten advertir que existe discrepancia en torno a la naturaleza, interpretación, aplicación y ámbitos de competencia de las normas de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor y aquellas que conforma el denominado derecho eléctrico, conceptuadas estas últimas como de derecho administrativo sancionatorio.

5° En la sentencia recurrida se indica como motivo para rechazar la demanda que: *“La decisión legislativa de aceptar la existencia de parámetros de no cumplimiento se encuentra en perfecta armonía con el hecho de contemplar compensaciones automáticas; en efecto, reseña el artículo 16 B de la Ley N° 18.410 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”.

Se trata entonces, los hechos que han sido materia de este proceso, de circunstancias en donde el legislador ha tomado la decisión de legitimar la falta de servicio y en ese ámbito establecer un sistema de reparación que justamente abarca ese daño. La consecuencia directa de lo que se viene estableciendo es que efectivamente la empresa incurrió en una infracción a su deber de suministro y distribución, siendo del todo inadmisibile el intentar sostener la existencia de caso fortuito o fuerza mayor debido a la total previsibilidad del desarrollo de los frentes de mal tiempo; sin embargo ese incumplimiento es aceptado por el legislador y por ende no puede el Estado aceptar, validar y otorgar impunidad a dichas conductas y el mismo tiempo pretender que sea constitutiva de infracción generadora de responsabilidad civil. Por lo antes razonado es que a juicio de este sentenciador la presente demanda no puede prosperar”.

De esta forma, el juez *a quo* deja sin aplicación la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, por estimar que, dados los supuestos fácticos tenidos por ciertos, se contaría con una normativa especial -artículo 16 B de la Ley N° 18.410-, en que el legislador habría aceptado en este tipo de situaciones la falta de servicio, reconociendo al perjudicado el derecho a obtener compensaciones -reparaciones- de manera automática, en la forma que determina la ley.

6° Al respecto es dable indicar que más allá de la relación entre la Ley y el Reglamento, en cuanto a su jerarquía y la intensidad de su regulación que corresponde a cada uno de ellos, aquello no implica necesariamente un reparto de las competencias normativas hecho de forma horizontal.

Por otro lado, a fin de resolver una aparente contradicción de estatutos, se debe recurrir a una serie de reglas que deben aplicarse sucesivamente para adjudicar la norma aplicable, constituidos por las reglas de la unidad, jerarquía y homogeneidad de la norma del mismo



grado, las que se constituyen como principios básicos que estructuran el ordenamiento jurídico.

No obstante, lo anterior, en materia de derecho del consumidor existen reglas que deben ser tomadas en cuenta por el juzgador, informada por una serie de principios que también estructuran el ordenamiento jurídico -principio protector y el principio proconsumidor, manifestado este último en el principio indubio proconsumidor; la regla de la norma más favorable y; la regla de la condición más beneficiosa-.

En efecto, el principio protector dice relación con el carácter tutelar general del derecho del consumo, lo que se traduce en la dictación de una serie de normas formales y materiales por el legislador que tienen como objetivo proteger al consumidor y superar la relación asimétrica en que se encuentra con el proveedor. Asimismo, el principio indubio proconsumidor, establece que, debe estarse a la interpretación más favorable a los intereses del consumidor en el caso concreto.

Si bien existe una vasta regulación eléctrica a través del Decreto con Fuerza de Ley N° 4-2018 que “Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de Minería de 1982 -Ley General de Servicios Eléctricos-, en materia de energía eléctrica”, y sus numerosos reglamentos que facilitan la ejecución de la Ley N° 18.410 que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, resulta necesario entender que la normativa sectorial regula objetivos diferentes y por ende, protege bienes jurídicos diversos a la Ley de Protección de Derechos del Consumidor.

Por un lado, la legislación eléctrica tiene como objeto de regulación fijar y establecer normas comunes de funcionamiento y de calidad del servicio público básico suministrado -las que en su mayoría son inminentemente técnicas-, como es el suministro eléctrico, que se debe prestar de manera continua e ininterrumpida, por su carácter imprescindible y estratégico, y sanciona al proveedor cuando se incurre en las infracciones debidamente tipificadas con respeto al principio de legalidad, además de crear un organismo que supervisa su cumplimiento. No obstante, esta ley no permite que los consumidores



afectados puedan demandar la indemnización completa de los daños que se les causaron.

Por su parte, la Ley de Protección al Consumidor tiene como objeto resguardar los derechos de los consumidores que han sido perjudicados por un servicio de utilidad pública mal prestado por una empresa que tiene su monopolio y del cual aquellos están cautivos, de modo de facilitarles la búsqueda de las indemnizaciones íntegras de los daños sufridos, atendida la relación asimétrica existente entre ambos, pues el proveedor tiene un conocimiento acabado del producto o servicio que oferta.

Sostener lo contrario implicaría derogar en los hechos, la aplicabilidad de la Ley de Protección al Consumidor, en los casos de proveedores que se encuentren regulados por la normativa sectorial, lo que efectivamente nuestro ordenamiento jurídico no tolera.

Lo razonado precedentemente, se encuentra conforme con el artículo 2 bis de la Ley N° 19.496, que dispone que *“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 (...) 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 encontrándose en la presente causa comprometido el interés colectivo de los consumidores, resulta plenamente aplicable la Ley de Protección de Derechos de los Consumidores.

En este sentido, el profesor don Mauricio Tapia señala que: *“en primer lugar, es necesario destacar que el artículo 2 bis de la Ley de Protección al Consumidor es una norma de exclusión de la aplicación de ésta a las materias reguladas en leyes especiales. Se trata de una exclusión absolutamente injustificada, toda vez que las leyes especiales persiguen fines distintos a las leyes de protección al consumidor. Mientras las primeras regulan las actividades económicas, la segunda*



establece un orden público de protección al consumidor, dictando prohibiciones, infracciones, sanciones y mecanismo de tutela. La LPC no regula actividad económica alguna, por ello, en principio, no existe superposición entre leyes especiales y la LPC en la medida que sus objetivos son diversos” (...). Agrega que, “Con todo, la objeción en sí misma es cuestionable, desde el momento, como se dijo, que las leyes especiales y la LPC necesariamente se refieren en esencia a cuestiones distintas”. (Mauricio Tapia, “Protección de Consumidores”, Revisión Crítica de su Ámbito de Aplicación, Primer Edición, Editorial Rubicón, página 114)

Por lo demás, el artículo 15 de la Ley de la Superintendencia de Electricidad y Combustible, claramente permite que otros cuerpos normativos sancionen las conductas infraccionales de los proveedores.

En cuanto al bien jurídico tutelado, se ha indicado por el referido autor “(...) *Que también ilumina el proceso hermenéutico el principio de la continuidad del servicio público eléctrico, que impone un funcionamiento ininterrumpido de la actividad (...)*”. “*La continuidad significa que la prestación debe ser ininterrumpida. Es el principio esencial y más tradicional de la actividad de servicio público (...)*”. “*A tal punto que, de acuerdo al orden jurídico que hoy rige en Chile, es posible decir que la interrupción del servicio es la más grave falta que el concesionario puede cometer, y que ella justifica las sanciones más graves y multas más altas que es posible imponer*”.

Adicionalmente, la regulación eléctrica tiene como base la confiabilidad del sistema eléctrico, la que es una “*calidad de un sistema eléctrico, determinada conjuntamente por la suficiencia, la seguridad y la calidad de servicio*”. (artículo 225 de la Ley General de Servicios Eléctricos).

Queda aún más de manifiesto lo señalado, lo previsto en el artículo 2 de la Ley N° 18.140, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustible, donde se establece que su objeto es “*fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción,*



XXXXXX

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 citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyen peligro para las personas o cosas”.

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

En la misma línea se ha planteado el Tribunal Constitucional que, siguiendo la opinión del profesor de Concepción, Cortez Matcovich, ha sostenido que “*El derecho del consumo tiene por finalidad funcionar como mecanismo corrector de la desigualdad en que se encuentra el consumidor. En este sentido, constituye un lugar común la referencia a que el objetivo primordial de la normativa establecida en las leyes sobre la materia es el restablecimiento del equilibrio entre el consumidor y el proveedor*” (Sentencia del Tribunal Constitucional Rol N° 4795-18), y continúa expresando “(...) *el denominado Derecho de Protección al*



Consumidor constituye una moderna rama del Derecho Privado, de clara impronta social, cuyo objeto es regular las relaciones jurídicas de consumo, entendidas por tales las que se anudan entre proveedores profesionales de bienes o servicios y los consumidores finales de tales satisfactores. Dicha normativa se funda en la constatación de las desigualdades o asimetrías presentes en la relación de consumo entre una y otra parte, principalmente traducidas en su diferente nivel de información sobre los bienes o servicios a contratar, en su dispar capacidad negocial y en las distintas dificultades que enfrentan al momento de hacer efectivos sus respectivos derechos. Por ello es que el legislador, en este ámbito de regulación, se ha orientado por un predicamento tuitivo de los intereses de la parte más débil o desfavorecida de la relación jurídica, vale decir, el consumidor, lo que imprime a esta normativa un marcado sello tutelar o protector, y de allí la denominación que ha recibido como disciplina jurídica". (Sentencia del Tribunal Constitucional N° 980-2018).

7° Al respecto corresponde indicar que el artículo 3 inciso primero literal e) de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor establece el derecho básico del consumidor a ser reparado e indemnizado de manera adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.

Así también, el artículo 25 de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor dispone que el que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, el servicio de energía eléctrica, será sancionado con multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales.

Por otro lado, el artículo 16 B de la Ley N° 18.410 prevé 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.

A su vez, los artículos 245 y 25 literal g.3 transitorio del Reglamento Eléctrico Decreto Supremo N° 327 de 1998 del Ministerio de Economía, establecen márgenes de indisponibilidad para efecto de lo establecido en el artículo 16 B de la Ley N° 18.410, el que se ubica dentro del Título IV “Sanciones”, por lo que se constituye y tiene un carácter sancionatorio. Luego, el artículo 15 ubicado dentro del Título IV “Sanciones” de la Ley mencionada, establece que las concesionarias pueden ser sancionadas en caso que incurrieren en infracciones a las leyes, reglamentos y demás normas relacionadas con electricidad o en incumplimiento de las instrucciones y órdenes que les imparta la Superintendencia, podrán ser objeto de la aplicación por ésta de las sanciones que se señalan en este Título, sin perjuicio de las establecidas específicamente en esta ley o en otros cuerpos legales como lo es la Ley de Protección de Derechos del Consumidor.

De acuerdo al contexto que precede, según se ha indicado el artículo 16 B de la Ley N° 18.410 es compatible tanto con la infracción establecida en el artículo 25 de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor y con el derecho a ser indemnizado, establecido en el artículo 3 inciso primero literal e) de este último cuerpo normativo. En efecto, en su establecimiento se persigue una naturaleza distinta, cautelando la primera el orden público económico -artículo 16 B de la Ley N° 18.410-, la segunda, el orden público -artículo 25 de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor- y la indemnización de perjuicios tiene, derechamente, un carácter resarcitorio, que no tiene la compensación establecida en la normativa sectorial.

De esta forma, la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, regula de manera exhaustiva el derecho básico que tienen los consumidores a ser resarcidos por los perjuicios provocados por un corte de suministro de energía eléctrica y a ser sancionado el proveedor cuando infringe la norma establecida en el artículo 25 de la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, que tutela el orden público de



protección, el que establece de manera expresa el principio de reparación integral y oportuna del daño.

Refiere en doctrina don Cristián Román Cordero que *“Asimismo, la compensación a la que se refiere el art. 16 B de la ley N° 18.410 si bien puede ser entendida como indemnización en un sentido amplio, no es uno restringido (referido a la reparación de un daño propiamente dicho). En efecto, si bien a través de esta compensación se indemniza parcialmente a los usuarios afectados por la suspensión o interrupción del suministro eléctrico no autorizado en los términos dispuesto por la ley o reglamentos, su rol prioritario no es reparar un daño ocasionado (si así fuera, no sería parcial ni pretasado, sino íntegro), sino que reforzar, en función de sus ventajas consustanciales, la prevención, que, hoy por hoy, la responsabilidad civil y administrativa no satisfacen por las razones antes referidas. Piénsese, en este sentido, no solo en su pretasación legal (que libera del deber probatorio) y la operatividad automática (que libera de la tramitación judicial y/o administrativa que corresponda), sino en el hecho que si bien, para cada usuario, la compensación importa una suma muy menor (casi simbólica), que no repara la totalidad de los eventuales daños ocasionados (y en este sentido no puede ser calificada indemnización en sentido restrictivo, mas sí en uno amplio), el global, consistente en el valor total de las compensaciones que las distribuidoras deben pagar en relación al número de usuarios afectados, se evidencia como sustantivo, sirviendo, de esta forma, satisfactoriamente, su finalidad esencial; reforzar la prevención y evitar así la ocurrencia de un hecho de tal gravedad como es la interrupción del servicio público de distribución eléctrica.*

Recapitulando, la compensación es una indemnización en un sentido amplio, mas no en uno restringido (referido a la reparación de un daño). Son por tanto, absolutamente independientes, la una de la otra. Dicha interpretación tiene la ventaja de que la compensación pagada por las distribuidoras a sus usuarios, en conformidad al art. 16 B de la Ley N° 18.410, en caso alguno puede obstar la indemnización posterior, perseguida por uno o más usuarios a quienes la interrupción o



suspensión del suministro eléctrico les ocasionó un daño mayor por esta forma indemnizado, ni aún ser considerada como una parte, pagada en forma anticipada, de la misma”. (Román Cordero, Cristián, “Compensación por el hecho de otro. El caso de la interrupción o suspensión no autorizada del suministro eléctrico”; en Revista de Derecho Administrativo Económico N° 19, pp.165- 189)

En síntesis, no existe ninguna contradicción entre la Ley de Protección de Derechos del Consumidor y los artículos 245 y 25 literal g.3 transitorios, ya que aplicando los principios y reglas que estructuran el ordenamiento jurídico se descarta cualquier tipo de antinomia.

Por otro lado, corresponde precisar que la compensación/sanción se aplica a partir de las 20 o 30 horas, dependiendo si se trata de un usuario rural o urbano.

8° La Excelentísima Corte Suprema con fecha 7 de septiembre de 2017, en causa Rol N° 19.825-2016 tratándose de un procedimiento de reclamación de liquidaciones tributarias y de determinación si las compensaciones son gastos necesarios para producir la renta, señaló en su considerando noveno que: *“el análisis de la normativa aplicable (artículo 16 B de la Ley N° 18.410) permite concluir en primer lugar, que ella consagra un sistema de resarcimiento a favor del cliente o usuario sujeto a regulación de precios, de modo tal que la razón de su establecimiento ha sido la consideración de la importancia del bien distribuido para la población en general, previo a determinar si tal suspensión del suministro ha sido consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor o imputable al hecho propio de la concesionario o de terceros. Esta conclusión se desprende del tenor literal de la norma en comento, que impone el referido resarcimiento con independencia de las sanciones que correspondan así como del derecho a repetir en contra de los responsables, prescripción que permite concluir que tal estatuto no excluye en modo alguno la aplicación del régimen de consecuencias derivadas de las inobservancias de normas reglamentarias o legales en la generación del servicio de que se trata o su prestación, cuando ellas han causado la interrupción o suspensión no autorizada del suministro*



(...)” Agrega, en el considerando décimo: *“Que, por lo demás, el carácter de la referida norma no ha sido definitivamente zanjado por la doctrina especializada, siendo dable destacar que un sector de ella le atribuye la calidad de mecanismo de prevención, disuasor de conductas negligentes e inductor de conductas diligentes, como reforzamiento de la prevención general, con plena independencia de las referidas responsabilidades, que opera sin perjuicio de la responsabilidad civil/indemnización y la responsabilidad administrativa, dispuesto por el legislador con el manifiesto fin de evitar la suspensión o interrupción del suministro eléctrico (Román Cordero, Cristián, “Compensación por el hecho de otro. El caso de la interrupción o suspensión no autorizada del suministro eléctrico”; en Revista de Derecho Administrativo Económico N° 19, pp.165- 189), tesis que estos jueces comparten y que, habida cuenta de los expresado en reiterados fallos de este tribunal respecto de la improcedencia de considerar los desembolsos a título de sanciones como gasto necesario para producir renta, veda la consideración de los invocados en autos al participar de tal naturaleza, de la forma expresada”.*

De esta forma, la Excelentísima Corte Suprema se ha pronunciado señalando que el artículo 16 B es compatible con la sanción establecida en el artículo 25 de la Ley de Protección de Derechos de los Consumidores y con el derecho a exigir las indemnizaciones debido a la interrupción injustificada como lo establece el artículo 3 inciso primero literal e) de este último cuerpo normativo.

9° Además, el legislador también se ha referido a este tema -las compensaciones-, al señalar en la historia de la Ley N° 20.936 que *“Establece un nuevo sistema de transmisión eléctrica y crea un organismo coordinador independiente del sistema eléctrico nacional”*, por lo que se colige que aquéllas no tienen una naturaleza resarcitoria. En tal sentido, se afirmó que la compensación establecida en el artículo 72-20 de dicha norma *“surge de lo que hoy se ha denominado el costo de falla de corto plazo, que en estricto rigor nada tiene que ver con una compensación, sino que es lo que se ocupa para comparar desde el*



punto de vista del diseño del sistema, si es preferible diseñar el sistema con mayor redundancia o es preferible dejar que el sistema falle y pagar el costo de falla del sistema.” (Historia de la Ley N° 20.936, Informe de la Comisión de Minería y Energía. pp. 97 y 126)

10° Por otro lado, en el Informe Compensatorio presentado por el SERNAC con fecha 9 de abril de 2019 -folio 75-, se estableció que: *“Con fechas 7 y 8 de junio de 2017, se registraron cortes reiterados de electricidad en el sector de San José del Carmen del Huique perteneciente a la comuna de Palmilla de O’Higgins. Los cortes aludidos se habrían registrado el primer día, entre las 8:00 y las 12:00 horas; y entre las 21:00 y las 05:00 horas, es decir, por un total de 12,5 horas de corte. Luego el día 8 de julio de 2017, un nuevo corte se registra desde las 18:00 horas hasta las 00:00 horas, es decir, por un total de seis horas más, acumulando entre los tres episodios al menos 18 horas sin el suministro”* y que afectó al menos a 142 consumidores.

11° A nivel legal, atendida la necesidad de preservar en el desarrollo de las actividades relativas al ámbito eléctrico, la continuidad y calidad de los servicios que se prestan a los usuarios y la seguridad de las personas o bienes, el legislador se preocupó de establecer estrictas exigencias con miras a asegurar el cumplimiento de las finalidades previstas en el ordenamiento del ramo, resultando relevantes las disposiciones contempladas en los artículos 137 y 138 del D.F.L. N° 4, cuya relación con la materia en debate resulta manifiesta, puesto que ha sido invocada como fundamento jurídico de la acción impetrada por la demandante.

En efecto, el artículo 137 de la Ley General de Servicios Eléctricos dispone: *“Los concesionarios de cualquier naturaleza están obligados a llevar a cabo la interconexión de sus instalaciones cuando con informe de la Comisión determine mediante Decreto Supremo del Ministerio de Energía (...).”*

A su turno, el artículo 138 del mismo texto legal prescribe: *“Para los efectos del cumplimiento de las funciones del CDEC, todo propietario, arrendatario, usufructuario o quien explote, a cualquier título,*



centrales generadoras, líneas de transporte, instalaciones de distribución y demás instalaciones señaladas en el primer párrafo de la letra b) del artículo 225°, que se interconecten al sistema, estará obligado a sujetarse a la coordinación del sistema y a proporcionar la información necesaria y pertinente que el referido Centro de Despacho le solicite para mantener la seguridad global del sistema, optimizar la operación y garantizar el acceso abierto a los sistemas de transmisión troncal y de subtransmisión, en conformidad a esta ley.

Cada integrante del CDEC, separadamente, será responsable por el cumplimiento de las obligaciones que emanen de la ley o el reglamento. Las demás entidades que, de conformidad a la ley y el reglamento, deban sujetar la operación de sus instalaciones a la coordinación del Centro, responderán de igual modo por el cumplimiento de las instrucciones y programaciones que éste establezca”.

Entre este conjunto de normas básicas es necesario indicar que el artículo 225 de la referida normativa, en lo pertinente, preceptúa: *“Para los efectos de la aplicación de la presente ley se entiende por: a) Sistema eléctrico: conjunto de instalaciones de centrales eléctricas generadoras, líneas de transporte, subestaciones eléctricas y líneas de distribución, interconectadas entre sí, que permite generar, transportar y distribuir energía eléctrica (...); t) “Seguridad del servicio: capacidad de respuesta de un sistema eléctrico, o parte de él, para soportar contingencias y minimizar la pérdida de consumos, a través de respaldos y de servicios complementarios”.*

Al respecto debe tenerse en consideración que la Ley General de Servicios Eléctricos y Reglamento disponen en su artículo 139 que *“Es deber de todo concesionario de servicio público de cualquier naturaleza mantener las instalaciones en buen estado y en condiciones de evitar peligro para las personas o cosas, de acuerdo a las disposiciones reglamentarias correspondientes.*

En iguales condiciones de seguridad se deberán encontrar las instalaciones de energía eléctrica de uso privado.”



Por su parte, el artículo 140 de la ley que precede señala en cuanto a la calidad de servicio, que *“Las disposiciones sobre calidad de servicio establecidas en la presente ley, no se aplicarán en los casos de racionamiento, ni en aquéllos en que las fallas no sean imputables a la empresa suministradora del servicio. La caducidad no será declarada en los casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente comprobados por la Superintendencia.”*

12° En este orden de ideas, no puede desconocerse que el servicio que presta la demandada tiene características especiales, dado que es de carácter básico -aquellos que se estiman como necesarios para cubrir las necesidades esenciales de las personas-, mientras que, por otra parte, quien provee dicho servicio es el único que lo hace en un determinado alcance territorial -monopolio-, por lo que recae sobre ella un deber de diligencia mayor.

En efecto, los días 7 y 8 de junio de 2017, en el sector de San José del Carmen del Huique, comuna de Pamilla, la empresa demandada con un actuar negligente frente a las condiciones climáticas que se generaron, procedió a suspender de manera intempestiva y sin justificación el servicio de electricidad de dicha localidad.

Al respecto el artículo 45 inciso 2° de la Ley N° 19.496 dispone que deben adoptarse por el proveedor las medidas que resulten necesarias para que aquella se realice en adecuadas condiciones de seguridad, informando al usuario y a quienes pudieren verse afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deban observarse.

Es así como los hechos objeto de la presente demanda constituyen infracción a la Ley N° 19.496, particularmente a lo descrito en el artículo 3 inciso primero letra b), el que dispone que: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”.



El referido artículo 3 inciso primero letra e) de la Ley N° 19.496 señala que *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”*.

Lo anterior, refleja la preocupación del legislador por garantizar a indemnidad del consumidor que se relaciona con un proveedor, estableciendo la obligación para este último de reparar todo perjuicio que le haya provocado el primero, fundado en la suspensión intempestiva y no programada del suministro de electricidad, relacionado además con las graves deficiencias constatadas en cuanto a la falta de información de alcance territorial y temporal de la misma y con la demora en la reposición del servicio y las consecuencias negativas causadas a propósito de que los afectados se vieron obligados al pago íntegro para con terceros, en cuanto a las debidas prestaciones de televisión por cable, internet y teléfono y a pérdidas relacionadas a alimentos, medicamentos u otros bienes perecibles, además de los daños a sus electrodomésticos, entre otros.

En lo pertinente, el artículo 25 de la Ley N° 19.496 -vigente a la época de ocurrencia de los hechos (2017), por cuanto dicho precepto fue modificado en el año 2018- disponía que *“El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales.*

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, teléfono o recolección de basura o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales”

Es así, que la demandada al proceder a una suspensión intempestiva e injustificada del servicio de electricidad de la comuna de Palmilla de la Región de O” Higgins, que afectó masivamente -al menos



a 142 consumidores- y durante un transcurso de tiempo de 18 horas, lo hizo única y exclusivamente por su actuar negligente, por cuanto la empresa, a sabiendas de las condiciones climatológicas que son propias de la estación, no adoptó todas las medidas preventivas que hubiesen podido evitarla, ni tampoco aquellas relativas a informar veraz y oportunamente a los afectados de estos hechos, ya que los cortes ocurrieron sin previo aviso y adicionalmente se tuvo nula información respecto de cuándo éste sería repuesto en su integridad, lo que implicó que fueran los menoscabados quienes asumieran todas y cada una de las consecuencias, daños, perjuicios y molestias que estos hechos generaron en el diario vivir.

Los hechos establecidos en la presente sentencia, sin lugar a dudas que son posibles de ser subsumidos en la norma previamente transcrita en relación con la obligación que le corresponde a la demandada de conformidad con el citado artículo 3° de la Ley de Protección al Consumidor, pues justamente lo ocurrido es la suspensión, por 18 horas del suministro de energía eléctrica, la que claramente tuvo su origen en la falta de previsión de la demandada.

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

13° En relación a la alegación de caso fortuito o fuerza mayor sostenida por la demandada es dable indicar que el artículo 45 del Código Civil señala que el caso fortuito o fuerza mayor es “(...) el



imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.”, debiendo concurrir según la doctrina tres requisitos, a saber, exterioridad, irresistibilidad e imprevisibilidad, a fin de que el deudor quede exonerado de la responsabilidad por el incumplimiento y no pueda exigírsele una indemnización. Deteniéndose en el último de los requisitos, para la doctrina nacional, que la calificación de un hecho como imprevisible dependerá del cálculo que todo deudor deba hacer sobre las probabilidades de que su cumplimiento se vea afectado por un evento ajeno a los riesgos que asume en virtud del contrato. (El caso fortuito: concepto y función como límite de la responsabilidad contractual, María Graciela Brantt Zumarán, Cuadernos de Análisis Jurídico VII, Ediciones Universidad Diego Portales, año 2011).

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

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

En efecto, según se ha señalado, la demandada en tanto empresa privada no presta un servicio esencialmente privado, sino de carácter público, por cuanto se trata de aquel que cubre necesidades esenciales, que se caracteriza por su extrema necesidad pública o básica que el Estado, en tanto sujeto pasivo de dicha obligación, quien ha optado por asignar en un tercero la realización de dicho bienestar, otorgándole -además- el monopolio geográfico de la actividad, con lo cual excluye a los otros privados de todo tipo de actuación, salvo a quien se le ha concedido la concesión.

De lo dicho se puede asegurar entonces que *“servicio público es aquella actividad propia de la Administración Pública, de prestación*



positiva, con la cual mediante un procedimiento de Derecho público, se asegura la ejecución regular y continua, por organización pública o delegación, de un servicio técnico indispensable para la vida social” (Ariño Ortiz, G. (2011): “Sobre el concepto de Administración y el Derecho Administrativo”, Lecciones de Administración (y políticas públicas) (Madrid, Iustel) pp. 50-83).

Lo anterior adquiere importancia, pues como lo plantea la Profesora Brantt, el caso fortuito debe ser analizado en la perspectiva del obligado; que en este caso es una empresa distribuidora de energía eléctrica, que presta un servicio esencial, que en la determinación del precio/tarifa plantea el funcionamiento de una empresa profesional, todas razones que llevan a establecer que no es razonable, ni posible que un frente de mal tiempo la sorprenda, menos aun cuando la ley le exige seguridad y continuidad en el servicio.

De esta forma, resulta exigible que una empresa distribuidora de energía eléctrica sepa con anticipación la presencia de un frente de mal tiempo, más aún con la tecnología disponible; pero no sólo de la ocurrencia del mismo, sino también de su entidad; pues son esos los elementos sobre los que debe adoptar las respectivas decisiones.

En la especie, la empresa demandada señala haberse visto sorprendida y sobrepasada por la entidad del frente del mal tiempo, lo que pone de manifiesto que no cumplió con las medidas mínimas de prevención y por ende no concurre a sus efectos la causal de exoneración alegada.

En cuanto anticipación del evento climatológico, existe en el proceso abundante prueba técnica -incorporadas como medida para mejor resolver-, en la que se pone de manifiesto las características del frente de mal tiempo que se desarrollaría en la VI Región. De lo anterior se colige que, las medidas adoptadas por la empresa demandada con anterioridad al 7 de junio de 2017 fueron del todo insuficientes para dar una adecuada respuesta a la problemática que se generaría a consecuencia del frente de mal tiempo que afectaría la zona centro sur de Chile, respecto del cual no sólo se sabía de su existencia, sino que



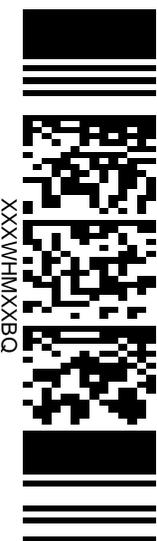
también de las características que presentaría, hechos estos últimos que incluso se encuentran acreditados con antecedentes probatorios que obran en la causa.

Asimismo, de acuerdo a la jurisprudencia *“debe tenerse presente que en virtud del principio de la continuidad del servicio público eléctrico, la prestación del mismo debe realizarse sin black out, salvo que se trate de una interrupción aceptada y prevista en la regulación por motivos de seguridad o instalación. Desde ese punto de vista el análisis de la causal de justificación debe ser realizada de manera excepcional o restrictiva”*. (Corte Suprema, Rol N° 822-2012 y Rol N° 97.737-2016)

Nadie rebate que la interrupción del suministro eléctrico fue de 18 horas y aun cuando la empresa demandada argumenta que el corte de energía se debió a un caso fortuito o fuerza mayor, toca que la intensidad de los temporales era previsible, por cuanto con anticipación el Instituto Meteorológico de Chile había anunciado el frente de mal tiempo que afectaría a varias regiones del país, entre ellas a la Región de O’ Higgins. Por otro lado, no es menos ciertos que todos los años en nuestro país se producen frentes de mal tiempo de distintas intensidades, por lo que las empresas eléctricas deben estar prevenidas para afrontar las situaciones que se presenten y poder dar a sus clientes continuidad en el servicio eléctrico. En efecto, el mantener más dieciocho horas, sin suministro eléctrico a un número importante de usuarios es un hecho inexcusable, que no puede entenderse que constituya fuerza mayor, ya que se habría solucionado a vía ejemplar con un incremento en el número de personas y maquinarias trabajando en el lugar, lo que la empresa debió haber previsto y solucionado.

Por su parte, en lo referente a la mantención de las líneas eléctricas, no puede desconocerse que el corte de energía se produjo, entre otros, por caídas de árboles y ramas, lo que se habría evitado en mayor manera, con una buena y oportuna poda de las especies arbóreas habidas en el lugar.

14° A consecuencia de lo precedentemente establecido es posible dejar asentado que producto de los frentes de mal tiempo descritos, se



vieron afectados al menos 142 clientes, por cuanto los días 7 y 8 de junio de 2017, se desarrolló un sistema frontal de lluvia y vientos en la Región de O” Higgins, sector San José del Carmen, comuna de la Palmilla, provocándose una suspensión del suministro del servicio eléctrico en la localidad antes indicada entre las 8:00 y 12:30 horas, luego entre las 21:00 y 05:00 horas y finalmente desde las 18:00 a 0:00 horas.

En efecto, estos hechos tuvieron como consecuencia directa el obrar negligente de la demandada, la que frente a información que daba cuenta de sendos frentes de mal tiempo no obró conforme lo exige su condición de empresa experta, adoptando sólo medidas paliativas, una vez que los eventos climáticos ya se encontraban en desarrollo, providencias que fueron del todo insuficientes, tal como lo demuestra la afectación de a lo menos 142 clientes.

15° Conforme lo que se ha venido razonando y habiéndose dejado asentando que CGE Distribución S.A. incurrió en la infracción del artículo 25 inciso 2° de la Ley N° 19.496, que afectó a 142 clientes en la Región de O” Higgins, la que proscribe la suspensión, paralización o no prestación, sin justificación, de un servicio básico previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación o mantención, conducta que se sanciona con multa de hasta 300 unidades tributarias mensuales.

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



única infracción, que es la que se comete en contra de un colectivo de consumidores.

Por lo demás, la aplicación de la Ley N° 19.496 se condice con lo dispuesto en el artículo 245 letra a) y 25 letra g.b.3) transitorio del Reglamento Eléctrico -Decreto Supremo N° 327 de 1998 del Ministerio de Economía-, que señalan *“Durante cualquier período de doce meses, las interrupciones de suministro de duración superior a tres minutos, incluidas las interrupciones programadas, no deberán exceder los valores que se indican a continuación: a) En puntos de conexión a usuarios finales en baja tensión: 22 interrupciones, que no excedan, en conjunto, de 20 horas”* y *“En tanto no sean dictadas las normas técnicas pertinentes para cada caso, regirán las disposiciones que se señalan en los literales siguientes: g) Zonas Rurales: Para los efectos previstos en el artículo 247, son zonas rurales los sectores de distribución que en la fijación de valores agregados del año 1997 quedaron asignados al área 4 y aquellas que se encuentran a una distancia superior a 20 kilómetros de una subestación primaria de distribución. Si a la fecha de entrada en vigencia de los artículos 243 y 245 no se hubieran dictado las normas específicas para zonas rurales, y en tanto ellas no se dicten, las holguras a que se hace referencia en dichos artículos se incrementarán en las zonas rurales, de acuerdo a los siguiente: g.1) en el artículo 243, en baja tensión, de 7,5% a 10%; g.2) en el artículo 243, en media tensión, de 6,0% a 8%; g.3) en el artículo 245 letra a), de 20 horas a 30 horas y de 22 interrupciones a 42 interrupciones”*.

En efecto, el tiempo de interrupción superó el tiempo de indisponibilidad establecido en el citado Reglamento, por cuanto, los mentados eventos ascendieron a 18 horas sin suministro eléctrico, y de acuerdo a lo exhibición de documentos de la demandada de fecha 13 de septiembre de 2019 -folio 152-, el tiempo acumulado por cada consumidor en los últimos 12 meses anteriores al evento de 7 de junio de 2017 (abril de 2016 – mayo de 2017) y al evento de 8 de junio de 2017 (abril de 2016 – mayo de 2017) es de 14,8 horas acumuladas para cada uno de los consumidores, en los últimos 12 meses, por las horas



de interrupción superan con creces las contempladas en la normativa en análisis.

En cuanto a la determinación del quantum de la multa, se considerará el número de afectados -al menos 142, según da cuenta el Informe Compensatorio de SERNAC y de diligencia de exhibición de documentos de fecha 13 de septiembre de 2019- y el hecho de que la interrupción de un servicio básico como lo es la energía eléctrica acarrea consecuencias negativas que afectan a la comunidad en su diario vivir, al verse involucrados bienes jurídicos como la salud y seguridad de la población, junto con el medio ambiente en general, criterios estos reseñados por nuestra Corte Suprema como elementos a considerar al momento de determinar la multa a imponer (Sentencia Excma. Corte Suprema Rol N° 9025-2013).

Por otro lado, el artículo 53 C letra b) de la Ley de Protección al Consumidor 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 del referido cuerpo normativo y especialmente, el daño potencialmente causados a los consumidores afectados.

16° De la forma expuesta, la infracción cometida por la demandada CGE Distribución S.A. afectó el interés colectivo de la comunidad de clientes de la Región del Libertado Bernardo O’Higgins y, en particular, el de aquellos usuarios que se vieron afectados directamente por la suspensión del suministro de energía eléctrica.

Cabe recordar que se ha dado por establecida la existencia de una infracción a la Ley N° 19.496 y que la misma afectó a un universo de al menos 142 personas, todas las cuales tienen derecho a ser resarcidas por los perjuicios que sufrieron producto del corte de suministro de energía eléctrica.



Refiere el artículo 50 de la Ley N° 19.946 que *“Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores”* y agrega que *“El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda”*.

El artículo 16 B de la Ley N° 18.140 dispone que *“Sin perjuicio de las sanciones que correspondan, la interrupción o suspensión del suministro de energía eléctrica no autorizada en conformidad a la ley y los reglamentos, que afecte parcial o íntegramente una o más áreas de concesión de distribución, dará lugar a una compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados, de cargo del concesionario, equivalente al duplo del valor de la energía no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio, valorizada a costo de racionamiento”*, consagrándose e implementándose una compensación económica a los usuarios cuya tarifa se encuentra regulada, cuales es el caso de autos, y cuya fórmula de cálculo se encuentra predeterminada, es decir, la ley lo que ha establecido no es sino una pre-tasación del daño que deber ser pagado por la empresa concesionaria de servicio público de distribución, figura que por lo demás no es desconocida en nuestra legislación, pues de hecho en materia de servicios telefónicos existe una norma análoga -artículo 27 inciso 2° de la Ley N° 18.168-.

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



efectivamente pudieron haber sufrido; sea a través de acciones individuales o a través de acciones colectivas.

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

17° Por otro lado, en lo relativo a los perjuicios el SERNAC acompañó el documento denominado “Informe Compensatorio JC Rol C-34.785-2017, SERNAC con Compañía General de Electricidad S.A. (CGE) corte no programado del servicio de distribución de energía en la localidad de San José del Carmen del Huique, comuna de Palmilla, VI Región, entre los días 6 y 7 de junio, de fecha 24 de diciembre de 2018, elaborado por su parte.

Señala el informe en cuestión que *“la principal causa que implicó perjuicio(s) económico(s) a los consumidores fue la falta de información oportuna de los cortes de energía eléctrica no programados, afectando a la generalidad de los clientes residenciales de CGED., no sólo la indisponibilidad del servicio básico sino además perjuicios económicos que son consecuencia de las interrupciones del servicio eléctrico, tales como; pérdida de tiempo laboral o de ocio (costo de oportunidad), pérdida de alimentos refrigerados o congelados, pérdida de medicamentos, falta o ilimitada calefacción en los hogares durante los meses de invierno, daño o pérdida de electrodomésticos, y/o limitaciones de accesibilidad a otros servicios que dependen de la energía eléctrica, como la televisión por cable, telefonía e internet, entre otros daños y perjuicios que son comunes y frecuentes durante interrupciones no programadas del servicio eléctrico”*.

El planteamiento formulado por el informe en principio podría aparecer absolutamente desvinculado de la obligación de distribución y entrega de energía eléctrica, lo que pondría en cuestionamiento el vínculo de causalidad, en los términos del artículo 50 de la Ley N° 19.496; sin embargo dicha reflexión importaría desconocer la realidad de las cosas y el análisis de todos los elementos de convicción valorados



conforme a las máximas de la experiencia, lo que implica reconocer que en la actualidad el corte de energía eléctrica -como el que se analiza en esta causa- viene a alterar el normal funcionamiento de la sociedad y particularmente de los hogares, en donde esta es la principal fuente de energía, de hecho pone en funcionamiento el sistema de mantención de alimentos -situación que resulta más crítica en las comunidades rurales, en que dada la distancia con la ciudad es sabido que se guardan víveres en congeladores y se utilizan motobombas para obtener agua de pozo-. Asimismo, a través de esta energía se permite la conectividad a través de los aparatos electrónicos, se faculta el funcionamiento de los instrumentos que habilitan la preparación de alimentos, se inhibe la iluminación, no permitiéndose además el acceso de agua potable en aquellos casos en que dicho elemento se eleva a las unidades habitacionales, generando graves perjuicios sanitarios, entre otros efectos.

Los efectos descritos ocurren en la generalidad de los casos y también se ha acreditado en la forma que se ha señalado y se indicará que se produjeron, incluso de acuerdo a información emanada de la propia demandada.

Por su parte, resulta pertinente indicar que en materia de carga de la prueba incumbe probar al que sostiene una proposición contraria al estado normal u ordinario de las cosas -artículo 1698 del Código Civil- de modo que, como sucede en la especie, se encuentra demostrado el corte de energía eléctrica, lo corriente u ordinario será que se produzcan los efectos reseñados precedentemente; por el contrario, la excepcionalidad dirá relación con que dichos acontecimientos no ocurran.

En consecuencia, recaía sobre la demandada el peso de la prueba para demostrar que los domicilios de los clientes no se vieron afectados y al respecto ninguna prueba con este objetivo ha rendido en el proceso. Muy por el contrario, según obra en documento emanado de la propia demandada, correspondiente a Ordinario N° 1503 de fecha 5 de octubre de 2017, se indicó que la interrupción del suministro eléctrico



tuvo su origen por un frente de mal tiempo que afectó a la zona, concurrente con un fuerte aumento de la demanda de energía. Agrega que por dicha interrupción se vieron afectados al menos 142 clientes, habiendo dado adecuado tratamiento a 58 reclamos, 44 por interrupciones de suministros y 14 asociados a daños en artefactos y pérdidas de mercadería, corroborado por el Ordinario N° 244 de fecha 26 de julio de 2017, remitido por el Director Regional de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles don Ricardo Miranda Puebla a CGE.

Por su parte, a fin de acreditar los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, se contó además con los siguientes medios de convicción -los que fueron apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, de acuerdo lo previene el artículo 51 inciso segundo de la Ley N° 19.496-:

1.- Documento Electrónico 1, correspondiente a Archivo Excel denominado “Base clientes SERNAC artefacto dañado mayo-junio 2017, que da cuenta en detalle de la totalidad de los clientes y artefactos dañados, como, asimismo, las compensaciones efectuadas. Este documento cuenta con tres pestañas: (i) La primera -hoja 2- relativa a resumen de la información; (ii) La segunda, “Palmilla mayo-junio”, que contiene información al detalle, incluyendo el tipo de daño, la fecha de aviso por parte del usuario, la solicitud formulada, el estado de avance, el detalle de la prestación y el número de cuenta del usuario; y (iii) La tercera “hoja 1” con información similar.

2.- Documento Electrónico 2, concerniente a Archivo Excel denominado “Palmilla xls”, que contiene la fecha de aviso, el código de aviso, la descripción del reclamo, el número de cuenta del contrato, el nombre del funcionario de CGR, el nombre del usuario y del detalle del requerimiento.

3.- Documento Electrónico 3, referente a Archivo Excel, denominado “Clientes _SED_SC00465_Palmilla”, que contiene el número de clientes de la zona afectada y el objeto de la discusión, incluyendo el nombre del cliente, la dirección y la tarifa.



4.- Documento Electrónico 4, correspondiente a Archivo Excel denominado “Interrupciones centrality SC00465 mayo julio 2017 -Oficio de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles N° 244, Palmilla-, en que se resumen las interrupciones y su duración.

5.- Oficio de la CGE de 15 de mayo de 2019, en que se informan las interrupciones de la Palmilla, la primera -7 de junio de 2017- entre las 9:45 a las 12:40 horas y la segunda entre las 17:19 y 18:03 horas.

6.- Documentos en formato PDF denominados “Pronóstico Meteorológico Oficial” de la Dirección Meteorológica de Chile de los días 7 y 8 de junio de 2017.

7.- Oficio a la Dirección Meteorológica de Chile N° 10/2/1/0803 de fecha 25 de junio de 2019 para la Subdirección de Juicios del Servicio Nacional del Consumidor.

Agrega el citado Informe Compensatorio del SERNAC que el perjuicio *“que es compensado por el modelo corresponde al concepto costo de falla. El concepto de costo de falla (CF) o costo de energía suministrada (CENS) se utiliza en literatura especializada para definir y agrupar de forma genérica los costos económicos que pueden afectar a la sociedad en su conjunto cuando el suministro de electricidad no puede ser realizado conforme lo requiere la demanda.”*, distinguiéndose además los costos de falla de corta duración para cortes intempestivos sin previo aviso, así como el costo falla de larga duración o costo de racionamiento para eventos de corte extensos y de mayor previsibilidad; el primero *“se basa en una valoración económica del tiempo de ocio de los usuarios residenciales, bajo el supuesto de una falla eléctrica intempestiva impide principalmente el desarrollo de las actividades domésticas recreativas, no así el descanso (horas de sueño) o las actividades que se realizan fuera del hogar, y el segundo, de la disposición a pagar sobre la base de la elasticidad precio de la demanda por energía eléctrica en el mediano y largo plazo. Así, el costo de la falla es utilizado para el cálculo del precio nudo promedio durante los procesos tarifarios y con ello la tarifa base es cobrada al cliente final”*.



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

Asentado lo anterior y teniendo en consideración que el consumo promedio mensual de un cliente residencial en la VI Región, de 182,4 kwh durante los meses de invierno -que representa un 20% más que el consumo mensual promedio de un año-, y considerando la tarifa de energía base promedio de CGED, para clientes BT1 de la comuna de Palmilla, se estima una facturación promedio mensual de \$25.696 -junio de 2017-, lo que se traduce en que 15 veces la energía no suministrada a tarifa base corresponde a \$509 por cada hora sin energía por sobre el umbral de 20 horas acumuladas en el horizonte de 12 meses.

Expone el informe que por carecer de información que permitiese determinar el historial de horas sin energía eléctrica de cada cliente durante los eventos y en las comunas afectadas se determina una compensación equivalente a \$7.129 por cada día y cliente, suma que se incrementa el 0,15 UTM en caso de aquellos clientes que formularon reclamos al SERNAC.

18° De lo que se viene señalando es posible asentar que los clientes de CGE Distribución S.A. que vieron interrumpido el suministro de energía eléctrica tiene derecho a ser compensados, más allá de lo que establece el 16 B de la Ley N° 18.140, en un monto que resulte de calcular \$7.129 por cada día en que se encontraron en dicha situación.

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



Como ya se dejó asentado, el universo de clientes afectados es el que informó el órgano técnico -Superintendencia de Electricidad y Combustible- correspondiente al menos 142 consumidores.

19° La suma de \$7.129 ordenada pagar se reajustará conforme a la variación del índice de precios al consumidor ocurrido desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada y se produzca el pago efectivo, mismo periodo en que se devengaran intereses corrientes.

20° Conforme lo establecido en el inciso segundo de la letra e) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496 la forma de pago de la indemnización establecida en este proceso se efectuará por CGE Distribución S.A. y sin la necesidad de la comparecencia de los interesados, teniendo en consideración el universo afectado determinado por la Superintendencia de Electricidad y Combustible y reconocido por la propia demandada Ordinario N° 1503 de fecha 5 de octubre de 2017.

21° La prueba que no ha sido referida expresamente -testimonial de los señores Barraza Alcayaga (Gerente General Regional Norte de CGE) y Baselli Ferrer (Gerente Zonal Atacama de CGE) y documental- no tienen la entidad de alterar lo ya resuelto, pues en el caso de la primera se limita a ratificar el informe y la segunda versa sobre aspectos vinculados a la alegación de caso fortuito -planteamiento que ha sido desestimado-, a sanciones previas de la demandada en sede administrativa por hechos de similar naturaleza y a diversa jurisprudencia acompañada por ambas partes.

22° Habiéndose acogido la demanda interpuesta por el SERNAC, se condena en costas a la CGE Distribución S.A.

Atendido lo antes razonado y lo establecido en la normativa invocada en la sentencia y lo dispuesto en los artículos 170 y 144 del Código de Procedimiento Civil; Ley N° 19.496, **se revoca** la sentencia de quince de junio de dos mil veinte, dictada por la Juez del Undécimo Juzgado Civil de Santiago, y en su lugar se declara que:

I. Se acoge la demanda interpuesta por el SERNAC sólo en cuanto se ha establecido que CGE Distribución S.A. ha incurrido en infracción al artículo 25 de la Ley N° 19.496.



II. Se impone una multa a CGE Distribución S.A. ascendente a la suma de 200 (doscientas) Unidades Tributarias Mensuales.

III. Se acoge la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta por el SERNAC y se condena a CGE Distribución S.A. al pago de \$7.129 (siete mil ciento veintinueve pesos) por cada día en que un cliente vio interrumpido el suministro de energía eléctrica, a consecuencia de los hechos asentados en el motivo tercero de la presente sentencia.

IV. Se condena a pagar a CGE Distribución S.A. la suma equivalente a 0,15 UTM a cada cliente que formuló un reclamo ante el SERNAC por los hechos que han motivado el presente proceso, en los términos del considerando décimo séptimo.

V. La suma ordenada pagar de \$7.129 (siete mil ciento veintinueve pesos) se hará conforme se establece en el motivo décimo octavo.

VI. El pago se realizará conforme se estableció en el motivo décimo noveno.

VIII. Se ordena efectuar, a costa de la demandada, las publicaciones de avisos, conforme lo estatuye el artículo 54 de la Ley N° 19.496, las que deberán efectuarse a través de la inserción respectiva en los diarios “El Mercurio” y “La Tercera” de circulación nacional, y en el periódico regional El Rancaguino, con un intervalo no inferior a tres ni superior a cinco días entre ellas.

IX. En su oportunidad, el señor Secretario del Tribunal *a quo* dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 A de la Ley N° 19.496 en cuanto al contenido que deberán tener los avisos que preceden.

X. Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

XI. Se condena en costas a CGE Distribución S.A.

Regístrese y comuníquese.

Redacción de la Ministra señora Verónica Sabaj Escudero.

N°Civil-8383-2020.



Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora Adelita Ravanales Arriagada, quien no firma por haber asumido en la Excma. Corte Suprema. Conformada por la Ministra señora Jenny Book Reyes y la Ministra señora Verónica Sabaj Escudero.



Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Jenny Book R., Veronica Cecilia Sabaj E. Santiago, doce de noviembre de dos mil veinte.

En Santiago, a doce de noviembre de dos mil veinte, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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