

«RIT»

Foja: 1

FOJA: 1 .- .-

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia
JUZGADO : 11° Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-34785-2017
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR/CGE DISTRIBUCION SA

Santiago, quince de Junio de dos mil veinte

Santiago

Visto

Ha comparecido el Servicio Nacional del Consumidor, domiciliado en calle Teatinos N°50, comuna de Santiago, y deduce demanda para la defensa de intereses colectivos de los consumidores en contra de CGE Distribución S.A., domiciliada en Avenida Presidente Riesco N°5561, piso 17, comuna de Las Condes, solicitando se declare su responsabilidad infraccional por vulneración a los artículos 3° inciso primero, letras b) d) y e), 12, 23, 25 y 45 de la Ley de Protección a Los Consumidores, y por consiguiente se condene al proveedor al máximo de las multas que establece la ley por cada una de las infracciones y por cada uno de los consumidores afectados de acuerdo a lo dispuesto en artículo 53 C de la ley en mención; que se condene a las indemnizaciones que procedan con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor; se determine los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados de acuerdo a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c); se ordene las restituciones, prestaciones e indemnizaciones y/o reparación se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados; se ordene las publicaciones indicadas en la ley, con costas.

Expone que CGE es demandada por los hechos ocurridos los días 7 y 8 de junio del año 2017 relativos a la suspensión del suministro del servicio eléctrico y las consecuencias generadas ocurridas en el sector de San José del Carmen del Huique,



«RIT»

Foja: 1

comuna de Palmilla, Región de O'Higgins, y que se registraron 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.

Manifiesta que a raíz de lo expuesto se encuentra habilitado para la defensa en favor del interés colectivo de los consumidores expresamente consagrados en el artículo 50 inciso 5 ° de la Ley de Protección al Consumidor. En efecto, con ocasión de la suspensión intempestiva del servicio eléctrico se privó a los consumidores de los mismos, no se les atendió durante la suspensión de acuerdo al nivel de profesionalidad exigible, se puso en riesgo la seguridad de los bienes y personas, como así también se vieron afectados con la demora en la reposición del suministro de energía eléctrica y los efectos causados con dicha demora.

Destaca que “la suspensión del servicio eléctrico provocó la existencia de cables quemados y fuego en el tendido eléctrico”, viéndose afectado el sistema de iluminación del consultorio de dicha comuna el cual tuvo que ser reemplazado. Se vieron afectados los artefactos eléctricos los cuales se quemaron o no pudieron funcionar normalmente por la interrupción de la cadena de frío. En efecto, se causó vulneración en los derechos de los consumidores, toda vez que puso en riesgo la seguridad de los bienes y personas, afectándolos también con la demora en la reposición del suministro.

Hace presente que procedió a una mediación colectiva y el proveedor manifestó que la interrupción de suministro eléctrico tuvo su origen por frente de mal tiempo que afectó a la zona, que afectó a 142 clientes, habiendo dado adecuado tratamiento a 58 reclamos, de ellos 44 fueron por interrupciones de suministro y 14 por malos artefactos, sin embargo no dio tratamiento a la gran parte de artefactos restantes y no señaló ningún mecanismo de compensación para los consumidores remitiéndose sólo a la normativa eléctrica contemplada en la Ley 18.410, artículo 16 B.

Precisa que la continuidad y no interrupción del servicio debe ser entendido como esenciales en la relación que se crea entre la empresa suministradora y los consumidores siendo la electricidad un insumo básico para el desarrollo normal de la vida cotidiana de una persona y grupo familiar, situación que se encuentra agravada por cuanto la demandada no informó de los cortes así como de las dimensiones de los mismos, en



«RIT»

Foja: 1

cuanto a su duración y hora de reposición, dejando a los consumidores en situación de incertidumbre absoluta y además en la obligación de tener que concurrir a medios alternativos para proveerse de lo necesario.

Señala que la demandada ha incumplido de manera patente su profesionalismo mostrando falta abierta y evidente a dicho principio ya que como único proveedor del servicio debe estar en condiciones de cumplir. En efecto, el estándar del deber que recae sobre ella le exige un nivel de diligencia que se corresponde al hecho de que es la única que provee el servicio dentro del radio geográfico.

Señala también que la situación ha afectado además el normal desarrollo de vida de los consumidores, generándose éstos por los efectos y consecuencias generadas por la suspensión, por la demora en la reposición y las consecuencias negativas causadas particularmente en sus bienes, añadiendo que los consumidores se vieron privados de poder utilizar o disfrutar de otros servicios los que sin embargo deben pagar a pesar de no poder utilizar.

Funda demanda en disposiciones contenidas en Ley 19.496, artículos 3, 12, 23 inciso 1°, artículo 25, 45, todos los cuales transcribe, y destaca que lo que motivó el nacimiento de legislación protectora en defensa de los consumidores es la relación asimétrica en la información que existe entre el proveedor prestador del servicio y el consumidor, y se estableció como derecho básico e irrenunciable para el consumidor el relativo a la información veraz y oportuna.

Destaca que la demandada incurrió en infracción a la ley al vulnerar el derecho básico e irrenunciable de información veraz y oportuna que le asiste a todo consumidor y de ahí que tiene la plena convicción que la demandada al no avisar oportunamente a los consumidores de la suspensión del suministro eléctrico que les afectaría, como asimismo tampoco informar respecto de la hora y tiempo de duración del suspensión y reposición de éste, transgredió grave y directamente los deberes que le ha impuesto el ordenamiento jurídico, y tampoco actuó conforme a los imperativos que el deber de profesionalidad le exige. En efecto, las consecuencias que se derivan de actitudes como la demandada afecta gravemente a los consumidores en cuanto a que no pudieron tomar las medidas adecuadas que mitiguen los efectos que una suspensión de servicio eléctrico acarrea.



«RIT»

Foja: 1

Precisa que existe un cobro denominado "Administración del Servicio (cargo fijo mensual), cuya definición incierta en el mismo dice, a saber "Administración del Servicio: monto que se cobra por los gastos de administración, facturación y atención al cliente, independiente del consumo de electricidad". En efecto, los consumidores pagan mensualmente por un servicio adicional al del suministro eléctrico, el que 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.

Sostiene además que uno de los principios básicos e irrenunciables que conforman el ordenamiento jurídico es el de la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los perjuicios que en el contexto de la relación de consumo se causen a los consumidores, cuyo ejercicio 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 consecuencia negativas causadas nuevamente a los consumidores, particularmente en sus bienes con ocasión de la reposición misma.

Refiere que cuando el proveedor incumple la normativa que regula su actividad, ello genera para la totalidad de los consumidores afectados el derecho básico e irrenunciable a la reparación e indemnización de perjuicios, la que de acuerdo a lo dispuesto en artículo 3 inciso primero letra e) de la ley del consumidor, debe ser adecuada y oportuna, es decir, debe propender a la reparación integra de los daños y perjuicios causados, no solo la prestación debida, sino también todos aquellos perjuicios que tienen como causa la infracción e incumplimiento por lo que ha sido sancionado el proveedor.

Precisa que la obligación de indemnizar y/o reparar no sólo se extiende a que CGE se inhiba de efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que éste se encontró interrumpido, sino que también se encuentra obligada a descontar o reembolsar



«RIT»

Foja: 1

al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda y abonar todos los perjuicios irrogados a la totalidad de consumidores afectados, como consecuencia de las transgresiones legales en que ha incurrido.

Manifiesta que no se puede desconocer que el servicio que presta la demandada tiene características especiales, por un lado, es un servicio que tiene el carácter de básico, de 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, por ello recae sobre ella un deber de diligencia mayor.

Añade que el demandado no solo debe cumplir con la fuerza vinculante de la relación contractual, sino que debe honrar el cumplimiento de acuerdo a lo dispuesto en artículo 1546 del Código Civil, por lo que sus actos deben ser ejecutados de buena fe.

Indica que es el artículo 23 inciso 1° de la Ley de Protección al Consumidor, el que establece la responsabilidad infraccional para el proveedor que en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio, y refiere que el actuar de la demandada constituye una grave vulneración al artículo 25 de la ley en mención, toda vez que los días 7 y 8 de junio de 2017, en el sector de San José del Carmen del Huique, comuna de Palmilla, 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.

Añade que la demandada a sabiendas de las condiciones climatológicas que son propias de la estación, no adoptó todas las medidas preventivas que hubiese podido evitar la suspensión intempestiva del servicio en dicha comuna, y tampoco tomó las medidas para informar veraz y oportunamente a los consumidores de éstos hechos.

Cita el inciso 2° del artículo 45 de la Ley 19.496, disponiendo 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



«RIT»

Foja: 1

afectados por tales riesgos de las providencias preventivas que deben observarse. En efecto, los hechos descritos constituyen infracción a la ley del consumidor, por cuanto pesa sobre toda compañía de

Añade que la demandada infringió los artículos 3° inciso primero letras b) d) y e), 12, 23, 25 y 45, todos de la ley de marras, debiendo declararse la responsabilidad infraccional de la demandada imponiéndole por cada consumidor afectado y por cada una de las infracciones cometidas, el máximo de las multas contempladas en la ley o las que determine en derecho.

Sostiene en relación a los perjuicios, el principio de indemnidad patrimonial del consumidor establecido en la letra e), inciso primero del artículo 3 de la Ley de Protección a los Consumidores.

Añade que deberá determinarse los grupos y subgrupos de consumidores que se encuentran afectados, calculando, determinando y decretando las indemnizaciones o reparaciones que procedan para los miembros de cada uno de dichos grupos o subgrupos, debiendo considerarse para ello, 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 se vieron privados de utilizar, además de los demás daños o perjuicios que pueda determinar.

Señala que tiene legitimidad para actuar en representación del interés colectivo de los consumidores por expresa disposición de lo establecido en los numerales 1° y 4° del artículo 51 de la ley del consumidor.

La demandada CGE Distribución S.A. contesta demanda deducida en su contra solicitando el rechazo de la misma, en subsidio se rebaje los montos por ser manifiestamente excesivos y/o acoger parcialmente algunas de las excepciones subsidiarias opuestas, con costas.



«RIT»

Foja: 1

Refiere que la acción colectiva deducida manifiesta una evidente falta de claridad en cuanto al supuesto daño producido a los consumidores, por cuanto las características del supuesto problema que afectó a los consumidores del sector es imprecisa y no se encuentra directamente relacionada con los fundamentos de derecho invocados. En efecto, la demanda trata de daños esencialmente individuales y no colectivos, vinculados con problemas puntuales e imposibles de identificar, lo que adquiere mayor relevancia cuando los consumidores afectados serían 144, de quienes, 58 ya tienen su supuesto problema solucionados, cosa que no permite tener por acreditada la existencia de un hecho suficientemente generalizado para configurar el interés difuso y tampoco colectivo.

Plantea que su parte en calidad de concesionaria de distribución de energía eléctrica se rige por una legislación específica de carácter pública que cuenta con normas técnicas y especiales de naturaleza obligatoria y especial, cuya aplicación prevalece por sobre la Ley de Protección a los consumidores. En efecto, se rige por Ley General de Servicios Eléctricos, y especialmente la Ley Orgánica Constitucional N°18.410, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustible, y que establece en artículo 16 letra b de la Ley 18.410, que: *“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, del cargo del concesionario, equivalentes 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. La compensación a que se refiere este artículo se abonarán al usuario de inmediato, independientemente del derecho que asista al ccesionario para repetir en contra de terceros responsables”*. Por tal, ya existe una disposición que regula la interrupción o suspensión del suministro de energía eléctrica no autorizada, lo que conlleva necesariamente a que la empresa está en la obligación de compensar a los consumidores o usuarios conforme mecanismos bajo las fórmulas establecidas en el mismo artículo.



«RIT»

Foja: 1

Sostiene como abono a lo antes señalado que dado que la discusión versa sobre y con ocasión de los temporales de junio del presente año, resulta relevante considerar las normas especiales emitidas por el Instituto Nacional de Normalización como por la misma SEC., las cuales se pronuncian de manera técnica respecto de la manera en que se deben mantener las luminarias e instalaciones para evitar que se susciten los problemas de suministro ante la inminencia de temporales o efectos climáticos que pudieran impedir la prestación del servicio. En efecto, el Reglamento de Instalaciones Eléctricas de Corrientes Fuertes y el Reglamento de Cálculo de la acción del viento sobre las construcciones, las que resultan esenciales en la resolución de esta controversia.

Manifiesta que cualquier problema, defecto o incumplimiento que se hubiere podido producir con ocasión del fenómeno climático específico que fue invocado por el Sernac, debe ser conocido y resuelto por el organismo estatal técnico que por ley debe conocer de dichos asuntos y que los hechos invocados y los problemas de suministro no pueden constituir responsabilidad infraccional alguna dado que CGED dio expreso y cabal cumplimiento a todas y cada una de las disposiciones técnicas que regulan la correcta instalación y mantención del tendido eléctrico, agregando que no existe siquiera una sanción por parte del organismo técnico con ocasión de los supuestos problemas.

Precisa que la demandante nada señala en cuanto a la naturaleza y magnitud del fenómeno climático que afectó al sector de Huique, circunstancias que resultan esenciales para entender que su parte no ha incurrido en alguna de las conductas que se le imputan, añadiendo que tampoco explica a cabalidad cuáles serían el origen y causa de desconexiones, circunstancias que resultan esenciales para entender que su parte en caso alguno ha infringido las disposiciones de la ley de los consumidores, ni menos ha incurrido en alguna de las conductas que se le imputan.

Destaca al efecto, que el evento climatológico en particular, fue de tal magnitud que superó las normas y exigencias existentes en cuanto a las instalaciones de distribución de energía. En efecto, la envergadura del temporal, a la larga produjo desprendimiento de terreno, voladura de árboles, ramas, techumbre, entre otros, lo que quedó materializado en diversos informes técnicos que cuentan con la identificación del problema que produjo la interrupción del suministro y el lugar específico, la emisión de



«RIT»

Foja: 1

constancias policiales que dan cuenta del hecho, la identificación del personal y funcionarios destinados a respirar y reponer el suministro y la reparación y reposición de la energía.

Destaca como deber de profesionalidad que sí contaba tanto con protocolos y planes de contingencia para enfrentar las situaciones que puedan ocurrir en las instalaciones de distribución eléctrica de esa zona. Realizó visitas en el lugar y restituyó absolutamente todo lo que se vio afectado por estos eventos destacando los arreglos en consultorio médico de la zona, entre otros.

Indica que en materia de mantenimiento preventivo, realizó acciones de poda y talas de árboles, inspecciones termograficas y pedestres, como también, con posterioridad instaló separadores de líneas de red de baja tensión y automatización de la red mediante la instalación de equipos de maniobras.

Añade que también se dispuso medios de comunicación y contactos a clientes afectados mediante Call Center, Twitter, Pagina web, entre otros.

Manifiesta que si la demandante se decide por alegar los problemas que afectaron al interés colectivo de los consumidores por el corte prolongado de energía eléctrico, la eventual reparación e indemnización que pudiere llevarse al efecto con ocasión de los hechos descritos, ya se encontraría cubierta, subsanada y resuelta a través de un procedimiento administrativo de compensación que es de competencia exclusiva y excluyente de la SEC, no siendo el Sernac legitimado activo para comparecer por el medio propuesto.

Precisa que la compensación se verifica mediante un procedimiento llamado "STAT", en el cual es la misma SEC la que identifica el problema por la vía del reclamo de usuario, y exige informa a la distribuidora, y remitido que sea el informe, determina mes a mes el monto a compensar con ocasión de la interrupción, y finalmente, ordena a la concesionaria a compensarlo por la vía de descuentos en la facturación del mes siguiente.

Refiere que en el caso no existe sanción ni multa para su parte por el asunto específico, no existieron usuarios afectados por el corte de suministro de energía eléctrica



«RIT»

Foja: 1

prolongada, de modo que no ha sido sancionada administrativamente en un nivel de investigación técnica por lo que no corresponde en el caso sancionarla.

Señala que ningún cliente sufrió más de 20 o 30 horas de interrupción, por el contrario, éstas solo duraron 2 y/o 3 horas, acreditándose ante la SEC que ningún solo usuario se vio afectado por el corte de suministro.

Refiere como alegación de inexistencia de incumplimientos que puedan serle imputables, que la ponderación de las afectaciones a la red de suministro de energía eléctrica debe realizarse en base o en contraste con la Norma de Instalaciones de Corrientes Fuertes NSEG5, cuyo artículo 117, en relación con el contenido de la norma Chile 432 (que refiere al cálculo de la acción del viento sobre las construcciones), dispone que las presiones del viento que la propia norma ha considerado para las zonas respectivas, no superan presiones de viento mayores a 50 kg/m, en circunstancias de que la velocidad real de los mismos, a la larga, fue evidentemente superior en muchos en la zona, sin considerar ello que velocidades inferiores que están traen en sí situaciones de gran afectación a la red, por lo que en dichos términos, su parte cumplía cabalmente con las normas técnicas que regulan la correcta instalación y mantención de sus redes, pero aun así, se produjeron las interrupciones de suministro con ocasión del excepcional frente de mal tiempo.

Refiere que su parte coordinó y elaboró con todos sus colaboradores y contratistas, sendos planes de contingencia para enfrentar los eventos anunciados para toda la zona, incluyendo el sector de la demanda.

Alega, por otro lado, la imposibilidad fáctica de poder restablecer el servicio por razones que no resultan imputables a su parte, tales como, las dificultades de acceso a los puntos de falla en que debían efectuarse los trabajos, las dificultades para ejecutar los trabajos en horario nocturno, recordando que los cortes se produjeron de madrugada; aquellos casos en que las condiciones inseguras para sus trabajadores ameritaron la suspensión de los trabajos de reparación.

Precisa que la decisión de evitar que sus trabajadores se subieran a las líneas de distribución de energía eléctrica, exponiéndose a caídas de altura, obedece además al



«RIT»

Foja: 1

cumplimiento de lo establecido al artículo 205 del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos.

Destaca que su parte no pretende negar la interrupción de servicio de suministro de energía eléctrica con ocasión del fenómeno latamente conocido, pero tampoco existe un acto negligente, ni mucho menos deliberado para intentar perjudicar a los usuarios, sino que se trató de una circunstancia excepcional que en los hechos concretos sí se pudo solucionar al cabo de un par de horas en donde actuó de buena fe.

Señala en cuanto a la Ley de Protección a los Consumidores que ésta tiene en el caso solo una aplicación supletoria en materias que la Ley General de Servicios Eléctricos no regula, y en suma, existiendo un marco regulatorio completo que considera todos los ámbitos de contrato de concesión de servicio eléctrico, no corresponde aplicar de norma de fondo la ley invocada del consumidor.

Manifiesta que la indeterminación del universo de consumidores torna improcedente la demanda colectiva dado que la demandante dice representar a los consumidores afectados restantes a diferencia de aquellos que ya obtuvieron compensación, no existiendo un criterio de identificación de los supuestos consumidores afectados. Por ello, la demandante deberá probar la identidad de cada uno de los reclamantes afectados, la existencia de un vínculo contractual entre los reclamantes y su parte, características fácticas de los reclamos, y como éstos tienen su causa directa en los temporales que se indican en la demanda.

En subsidio alega la excepción de contrato no cumplido respecto de aquellos clientes con deudas de suministro eléctrico en razón de lo establecido en artículo 1552 del Código Civil, y señala que parte de las afectados por las interrupciones de suministro de energía eléctrica no tienen un interés real, actual ni lícito que les permita comparecer válidamente en estos autos, pues a la fecha de la interposición de la acción de marras mantenían deudas impagas con CGED.

Refiere que en el caso de la zona que se viene demandando no es una excepción a dicha regla, de manera que el demandante debe acreditar que efectivamente sufrieron



«RIT»

Foja: 1

interrupciones por más de 20 o 30 horas según la zona en donde residan, de otra forma, les resulta oponible la excepción referida.

Precisa que en el caso es absolutamente aplicable al caso la excepción de contrato no cumplido a ese porcentaje de consumidores que residen en la zona de Huique, comuna de Palmilla, que supuestamente fueron indemnizados ni compensados directamente ni por CGED ni por la SEC. En efecto, al no existir de parte de este universo de actores un legítimo interés comprometido, no puede sino concluirse que éstos no pueden ser considerados como parte de la demanda colectiva de marras desde que no pueden exigir el cumplimiento de obligaciones de contrato de suministro.

Alega de manera subsidiaria caso fortuito y fuerza mayor y refiere que tanto la evidencia científica como las consecuencias que este tipo de temporales dan cuenta de manera inequívoca que ellos son totalmente imprevisibles e imposibles de resistir, citando al efecto la disposición del artículo 45 del Código Civil, señalando que el caso fortuito requiere la existencia de dos requisitos, esto es, que el hecho sea irresistible e imprevisible.

Sostiene que aplicada la definición que entrega la ley y doctrina, como jurisprudencia nacional, y como la misma SEC en su calidad de autoridad sectorial, los temporales de lluvia y fuertes vientos que golpearon a gran parte del territorio nacional, como también la nieve que afectó de igual forma, son fenómenos que, dada la forma en que se presentaron y sus especiales circunstancias concomitantes, constituyen un evento de fuerza mayor o caso fortuito.

Señala que no ha existido vulneración al derecho de información veraz y oportuna, puesto que no ha existido actuación negligente ni dolosa, toda vez que la interrupción del servicio se debió a la imposibilidad fáctica de evitar el desplome de árboles, techumbres de inmuebles, cuyo control y revisión no corresponde a CGED, y que los factores adicionales que afectaron el suministro y la prolongación del corte por un tiempo mayor al normativamente establecido se debió a la imposibilidad fáctica de reponer los servicios.



«RIT»

Foja: 1

Alega la inexistencia de incumplimientos de los términos y relaciones contractuales porque por expresa disposición de la normativa eléctrica, ocurre que no cualquier interrupción de suministro de energía es ilegal ni importa un incumplimiento contractual o ilegal, y que incluso, en zonas urbanas y rurales la ley eléctrica admite una interrupción.

Plantea en cuanto a la suspensión de los servicios, que ésta fue completamente justificada, no existiendo por tanto vulneración al artículo 25 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que para que esto suceda, debe darse en términos irracionales y arbitrarios, lo que no sucedió en la

Opone subsidiariamente la excepción de compensación entre lo pagado por mecanismo de compensación o trato directo y aquellas que se devenguen en este juicio, refiriendo que su parte ya ha procedido a implementar las medidas de compensación y reparación a los clientes que resultaron perjudicados.

Plantea que no habiendo existido sanción administrativa por lo que el Tribunal no puede multar a CGED, por lo que si bien el Tribunal es competente para conocer demandas colectivas, no lo es para dictaminar una o más multas por los hechos imputados en contra de su parte.

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

Con lo relacionado y considerando:

I.- En cuanto a las tachas deducidas (folio 88 y 105)

Primero: La demandante solicita la inhabilidad del testigo Barraza Alcaayaga (folio 88) y la justifica en la causal contenida en el artículo 385 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, toda vez que se desprende de sus dichos que mantiene una relación de dependencia laboral y de subordinación económica con la empresa demandada y por carecer de parcialidad necesaria para declarar.

En cuanto al testigo Baselli Ferrer la demandante lo tacha por las causales de los números 4 y 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por tener vinculo de subordinación y dependencia con la parte que lo presenta, por lo que no existiría imparcialidad en su testimonio.



«RIT»

Foja: 1

Segundo: En cuanto al testigo Barraza Alcayaga sostiene la demandada que la tacha debe ser desestimada, toda vez que si bien el testigo declaró ser empleado de la empresa CGE y recibir remuneración en razón de gerente, en ninguna parte se desprende que sus dichos sean controlados por la empresa demandada, ni que su remuneración dependa en grado alguno de declarar a favor de su empleadora. Agrega que la imparcialidad del testigo en cuanto trabajador y empleado de CGE, está garantizada y protegida por la legislación laboral. Señala también, que para que sea acogida la tacha en razón de la imparcialidad del testigo, debe estar acreditado un interés de parte del testigo, interés que no se desprende de su declaración.

En cuanto al testigo Baselli Ferrer la demandada solicita el rechazo de la tacha deducida, toda vez que para que se configuren las causales contempladas en los números 4 y 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, se debe acreditar que existe una relación de dependencia entre el testigo y la parte que lo presenta o en su defecto un vínculo de subordinación y dependencia. Es así, que de los testigos no se desprende que exista un vínculo de subordinación o dependencia, en ningún caso se han incorporado elementos que hagan presumir la existencia de tal, teniendo en claro que para que exista dicho vínculo debe existir entre la persona que presta la declaración y la parte un contrato de trabajo regido además por el Código del Trabajo. Agrega que la calidad de gerente del testigo, no implica que sus dichos sean controlados por la empresa demandada, ni que su remuneración en caso alguno dependa de la declaración que presta en este proceso, por lo cual habiendo declarado el testigo que no tienen ningún interés particular en este proceso, solicita el rechazo de la tacha.

Tercero: Las causales de inhabilidad contempladas en los numerales 4º y 5º del artículo 358 tiene como elemento central el ser el testigo trabajador o prestador de servicios de la parte que los presenta, y se construyen a fin de evitar que los trabajadores o prestadores de servicios puedan ser presionados a declarar en uno u otro sentido, afectándose de ese modo la descripción de los hechos sobre los que deben narrar.

Se trata, entonces, de un mecanismo de protección, aplicable al ámbito privado, en atención a la asimétrica y precaria relación que existe entre el trabajador o prestador de



«RIT»

Foja: 1

servicios y su empleador, más allá de los sistemas de protección que contempla la ley laboral.

Las causales de inhabilidad tienen como objeto el de evitar que trabajadores sean presionados a declarar en uno u otro sentido, afectándose de ese modo la descripción de los hechos sobre los que deben narrar.

Se trata, entonces, de un mecanismo de protección.

En este contexto, la incorporación de acciones constitucionales de protección al interior del proceso laboral, como lo es el de tutela, generan ámbitos de amparo a los trabajadores a fin de que su condición de tal no sea una circunstancia que pueda ser utilizada para generar presión en favor de un relato u otro al tiempo de prestar declaración en un proceso.

Por las razones expuestas, se rechazan las tachas deducidas.

II. En cuanto el fondo:

Cuarto: Ha comparecido el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y deduce demanda para la defensa de intereses colectivos de los consumidores, en contra de CGE Distribución S.A., solicitando se declare su responsabilidad infraccional por vulneración a los artículos 3° inciso primero, letras b) d) y e), 12, 23, 25 y 45 de la Ley de Protección a Los Consumidores y se condene al proveedor al máximo de las multas que establece la ley por cada una de las infracciones y por cada uno de los consumidores afectados de acuerdo a lo dispuesto en artículo 53 C de la ley en mención; que se condene a la demandada a las indemnizaciones que procedan con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor; se determine los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados de acuerdo a los artículos 51 N°2, 53A y 53 C letra c); se ordene las restituciones, prestaciones e indemnizaciones y/o reparación se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados; se ordene las publicaciones indicadas en la ley, con costas.



«RIT»

Foja: 1

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

Sexto: 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 21:00 y 05:00 horas y finalmente desde las 18:00 a 0:00 horas.
4. La interrupción del suministro el día 7 de junio 2017 fue de 2,9 y el día 8 de 3,7 horas.
5. Se registraron un total de 142 clientes afectados.

Séptimo: Las alegaciones preliminares de las partes permiten advertir cierta discordancia en cuanto a la naturaleza, interpretación, aplicación y competencia de normas de consumo y aquellas que conforma el denominado derecho eléctrico, el cual es de aquellos catalogados administrativo sancionatorio, como también acerca de la competencia de este Tribunal para conocer y juzgar los hechos que han sido preteridos en la demanda.

En dicho orden, éste sentenciador en el proceso Rol C- 34034-2017, sostuvo que cuando existe este tipo de disonancia, resulta necesario delimitar previamente, cuales son los ejes conductores que se encuentran tras la legislación que regula el denominado "*Derecho de Consumo*". A su vez ,la Excelentísima Corte Suprema en causa SCD 7738-



«RIT»

Foja: 1

2018, de 19 de agosto de 2019, ha referido al respecto que "(...) la normativa que regula el consumo se establece bajo un supuesto de existir asimetría contractual donde es descollante la posición dominante del proveedor, protegiendo al consumidor al hacer irrenunciable anticipadamente los derechos que la ley consagra en su favor", y agrega citando una sentencia del año 2018 "El desequilibrio puede ser concretado en diversos ámbitos del contrato, y por lo mismo, terminan con diverso contenido: a) confieren derechos exorbitantes al proponente, como las que le otorgan facultad 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 renunciar 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".

En esa misma línea de razonamiento se ha posicionado el Tribunal Constitucional Chileno que, siguiendo la opinión del profesor de Concepción, Cortez Matcovich, ha sostenido que "El derecho de consumo tiene por finalidad funcionar como mecanismo corrector de la desigualdad en que se encuentra el consumidor. En ese sentido, constituye un lugar común la referencia a que el objetivo primordial de la normativa establecida en las leyes sobre la materia es el restablecimiento del equilibrio entre el consumidor y el proveedor" (STC 4795-18) y continua señalando "(...) el denominado Derecho de Protección al Consumidor constituye una moderna rama del Derecho Privado, de clara impronta social, cuyo objetivo 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



«RIT»

Foja: 1

jurídica, vale decir, el consumidor, lo que imprime a esta normativa un marcado sello tutelar o protector, y de allí, la denominación que ha recibido como disciplina jurídica” (STC N° 980).

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

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

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

Octavo: Ha expuesto la empresa demandada que su parte no fue objeto de sanción administrativa por parte de la SEC y que ello se explica pues *“ningún cliente sufrió más de 20 o 30 horas de interrupción (ya sea urbano o rural), sino que por el contrario, estas sólo fueron de 2 y/o 3 horas”*.

La afirmación en cuestión se basa en lo dispuesto en los artículos 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*



«RIT»

Foja: 1

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 norma 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 hubieren 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 lo 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”.

Sobre lo anterior se derivan dos consecuencias.

La primera, es que este tribunal carece de competencia para conocer de las conductas que, eventualmente, puedan importar infracciones a la legislación eléctrica

La segunda dice relación con verificar si la interrupción de suministro eléctrico dentro de los parámetros establecidos en la legislación invocada precedentemente es infracción a la Ley N° 19.496.

Con esta claridad puede descartarse desde ya las alegaciones basadas en la inexistencia de incumplimientos; incompetencia del tribunal, y la vulneración al principio Non bis in idem.

Noveno: El legislador nacional al tiempo de crear el sistema eléctrico estableció dos cuestiones que resultan del todo trascendente al tiempo de resolver la controversia que ha planeado el SERNAC.

Por un lado a las empresas concesionarias de servicio público de distribución les impuso la obligación de suministrar la electricidad a sus usuarios de manera continua e ininterrumpida, salvo las excepciones legales y reglamentarias, debiendo velar por el



«RIT»

Foja: 1

cumplimiento de los estándares y normas de calidad de servicio que establece la ley (artículos 145 y 221 del Reglamento).

En este contexto es que la calidad del servicio importa, entre otros parámetros, la satisfacción oportuna de las solicitudes de servicio, en los términos y condiciones establecidos en este reglamento; el cumplimiento de los plazos de reposición de suministro; la oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia, interrupciones de suministro, accidentes y otros imprevistos; la continuidad del servicio, entre otros aspectos.

Pero al mismo tiempo el legislador les otorgó un margen de tiempo en el cual, a los efectos de la legislación eléctrica, resulta impune el no cumplir con la obligación de suministro en los términos que la ley les exige.

En el caso de autos esto es justamente lo que ha ocurrido.

El suministro y distribución de energía eléctrica se ha visto suspendido; sin embargo ello ha ocurrido dentro de los parámetros que la ley acepta.

Décimo: Si bien este sentenciador ha sostenido en este proceso y en otros de la mis índole, incluso con las mismas partes, que la aplicación de la Ley N° 19.946 supone un ámbito distinto al técnico regulado por ley eléctrica.

Ahora.

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*".



«RIT»

Foja: 1

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 inadmisibles 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 sentenciado la presente demanda no puede prosperar.

Undécimo: No se condena en costas al SERNAC por estimarse que tuvo motivo plausible para litigar.

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

- I. Se rechazan las tachas de testigos deducidas en actuaciones (folio 88 y 105);
- II. Se rechaza la demanda interpuesta por el SERNAC en contra de CGE Distribución S.A.
- III. Cada parte soportará sus costas.

Regístrese y Notifíquese

Rol N°34.785-2017



«RIT»

Foja: 1

Pronunciada por Ricardo Núñez Videla, Juez Titular

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



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 05 de abril de 2020, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>