

Osorno, treinta de septiembre de dos mil diecinueve.

**VISTO:**

A folio 1 de estos antecedentes digitales acción colectiva Ley del Consumidor, rol **C 2227 2017**, caratulados “*Servicio Nacional del Consumidor con Empresa Eléctrica*” comparece en el folio 1, don Miguel Alejandro López Villegas, Director Regional del **Servicio Nacional del Consumidor Región de Los Lagos**, en su representación, domiciliados para estos efectos en calle Balmaceda N°241, comuna y provincia de Puerto Montt; deduciendo, demanda para el defensa del interés colectivo de consumidores, a través del procedimiento especial establecido en el Título IV de la Ley de Protección del Consumidor en contra de **Empresa Eléctrica de Aysén S.A.** (en adelante “Edelaysen”), representada legalmente por don **Francisco Alliende Arriagada**, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez N°705, comuna y ciudad de Osorno, en razón de los hechos públicos y notorios relativos a la suspensión del suministro del servicio eléctrico y las consecuencias generadas, ocurrida el 14 de junio hasta el día 19 de junio de 2017, causando dicho evento una vulneración en los derechos de los consumidores con el consecuente menoscabo y perjuicio.

La actora basa su acción en que diversos medios de comunicación informaron sobre los hechos motivos de la presente demanda, por cuanto el proveedor demandado no solo otorgo el suministro de electricidad sino que a su vez tampoco informó a los consumidores de manera veraz y oportuna respecto de la duración de éste, hora de reposición y lugares afectados, generando molestia no sólo para los consumidores sino que también a las autoridades locales de distintas regiones que se vieron afectados el corte de energía eléctrica. En primera instancia, señala, que la demandada negligentemente no contaba con la información respecto de la situación real en la que se encontraba el corte de suministro, incluso, trasladó la responsabilidad respecto de la provisión de información a los mismos consumidores, quienes debieron informar si dentro del área de la concesión de Edelaysen, existían sectores afectados con problemas en el suministro. Para tal efecto, la empresa eléctrica solicitó vía aplicación Twitter información a sus clientes para conocer los cortes de energía de electricidad.

Afirma que respecto de todos los eventos materia de la presente denuncia, Sernac ha recibido formalmente reclamos y antecedentes desde la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y de la Alcaldía de Futaleufú. La situación vivida por los consumidores afectados, se vio agravada por cuando la demandada, no sólo no informó respecto del corte, sino que durante éstos, tampoco informó de forma veraz y oportuna a aquellos respecto de las dimensiones de los mismos, esto es, su duración y hora de reposición dejando a los consumidores en una situación de incerteza absoluta y además, en la obligación de tener que buscar medios alternativos para proveerse de lo necesario para poder de algún modo restablecer y continuar con el curso normal de la vida y el de los demás integrantes de cada una de sus familias. En ese mismo sentido, y como fue informado por los medios de comunicación masiva, la demandada no dispuso aquellos mecanismos que el legislador le exige tener para así, poder entregar información de forma veraz, oportuna y atingente al contexto que la falta de la provisión del servicio de abastecimiento eléctrico, que afectó a los consumidores. De lo anterior, también dan cuenta algunos de los reclamos ingresados por los consumidores: “*el día de ayer 17-06-17 estaba utilizando mis artefactos del lavado: lavadora y secadora de ropa, en mi dirección particular Aldo Gómez 470 de Puerto Aysén y por motivos que hubo corte general de luz en la*



ciudad, como ha sido recurrente en estos días, el día de hoy traté de poner a lavar ropa y la función de centrifugado no funciona lo cual si funcionaba hasta antes del corte de luz, junto con ello la secadora de ropa estaba en funcionamiento en el momento de corte de luz lo cual hizo una operación distinta y se cortó la correa que la hace funcionar (gitar)”, “estamos sin energía eléctrica desde el 12 de junio hasta el día de hoy 20 de junio. Vivo en una parcela a 12 kilómetros de Aysén, y mantengo mi congelador con carne, pescado y verduras, para el invierno y parte de la primavera. Mantengo alrededor de 100 kilos de carne y pescado. Además, tengo calefacción con encendido electrónico. Hago la denuncia para recuperar parte de lo perdido”, “buenas tardes hace ya varios días de este mes y meses anteriores hemos sufrido reiterados cortes de luz lo cual es una molestia bastante reiterativa sin dejar de lado el perjuicio económico que conlleva el estar pidiendo cada vez que se corta la luz por teléfono que se re-establezca el servicio por el cual pago todos los meses. Espero que mi reclamo sea escuchado ya que no es agradable estar poniendo reclamo cada vez que se corta la luz y solo tenemos esta empresa de electricidad en esta región por lo cual no puedo optar a otra compañía de electricidad y me deja de manos atadas al no poder elegir un mejor servicio”. Los relatos anteriores corresponden a los reclamos ID N°R2017W1557739 de 19 de junio de 2017, ID N°R2017W1560702 de fecha 20 de junio de 2017 e ID N°R2017W1564665 de fecha 22 de junio de 2017 respectivamente.

Agrega que las situaciones relatadas relacionadas con el actuar de la demandada, ésta no ha estado a la altura de las circunstancias ya que, como se ha mencionado, no sólo no fue capaz de mantener a los consumidores informados respecto a su situación en relación al corte del suministro del servicio eléctrico, sino que asimismo, no ha logrado encontrar los estándares mínimos en la provisión de los mismos, lo que se ha visto claramente expuesto en la presentación de cargos de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, a saber “La superintendencia de Electricidad y Combustibles, SEC, formuló cargos contra trece empresas eléctricas, por sus responsabilidades en los cortes de suministro eléctrico y en la demora en la reposición del servicio, tras el paso del sistema frontal que afectó a la zona centro sur, a contar del viernes 16 de junio. Las empresas que recibieron los cargos, agrupadas por región, son: CHILQUINTA y CGE, en la Región de Valparaíso; LUZ PARRAL y LUZ LINARES en la región del Maule; COELCHA, COPELEC, LUZ PARRAL y FRONTEL, en la Región del Bío Bío; FRONTEL y SAESA, en la Región de la Araucanía; SAESA, en la Región de Los Ríos; SAESA, en la Región de Los Lagos; y EDELAYSEN, en la Región de Aysén. La información fue confirmada por el Superintendente de la SEC, Luis Ávila Bravo, quien sostuvo que “lamentablemente, las empresas eléctricas que operan en regiones tuvieron un desempeño deficiente tras el paso del sistema frontal por sus zonas. Sin duda, les faltó adoptar medidas más eficientes ante un sistema frontal que fue alertado con varios días de anticipación”. Los cargos son similares para las trece empresas y se refieren al incumplimiento de lo establecido en la normativa en relación a la continuidad de suministro, lo que se tradujo en prolongados cortes de energía, llegando a constatarse que, al menos, 61 mil hogares entre las regiones de Valparaíso y Aysén, estuvieron sin suministro por más de 20 horas”

Sostiene que no se puede entender que la demandada, empresa privada que provee un servicio básico, ha incumplido el deber de profesionalidad, dejando a los consumidores en una situación de indefensión crítica mostrada públicamente



a través de medios masivos de comunicación. A mayor abundamiento, la propia Superintendencia de Electricidad y Combustibles, como así también el Ministro de Energía se han referido al tema, señalando *“en relación a las declaraciones emitidas por representantes de las empresas, quienes atribuyeron los cortes y la demora en reposición, a fuertes vientos y precipitaciones, el Superintendente reiteró que “ni el viento ni la lluvia son causales de fuerza mayor, que puedan eximir de responsabilidades a las empresas”, “Por su parte, el Ministro de Energía, Andrés Rebolledo, indicó que “es importante recordar que la SEC se anticipó al evento del 15 de julio, exigiendo a las empresas que adoptaran las medidas necesarias para evitar cortes o demora en la reposición del servicio. Lamentablemente, los resultados, con más de 128 mil familias que estuvieron por más de 20 horas sin energía eléctrica, nos demuestran que las empresas no adoptaron las medidas adecuadas o que éstas fueron insuficientes”.*

Evidencia que la imposibilidad de acceder a la energía eléctrica por un extenso periodo de tiempo ha dificultado el normal desarrollo de la vida diaria de aquellos, generando daños y perjuicios no sólo por no disponer del servicio sino también, por los efectos y consecuencias negativas causadas nuevamente a los consumidores, particularmente en sus bienes ello, con ocasión de la reposición misma. Como así también, se debe considerar que existen otros servicios contratados por el consumidor, que a propósito de la no prestación del servicio eléctrico, se vieron privados de poder utilizar o disfrutar, sin embargo si se encuentran obligados al pago íntegro para con terceros. A modo de ejemplo: los servicios de televisión por cable, internet y telefónico.

Informa que de los hechos explicitados, se constituyen las siguientes infracciones a la Ley de Protección al Consumidor:

1. **Vulneración al derecho básico e irrenunciable de información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, consagrado en el artículo 3 inciso primero, letra b de la Ley de Protección al Consumidor.** Apunta que este aspecto se encuentra especialmente regulado por las normas antes citadas, las cuales buscan asegurar al consumidor el acceso a información detallada y específica referida a la continuidad del servicio que el proveedor demandado presta a los consumidores como también así, en la eventualidad de generarse una suspensión, tomar conocimiento respecto de su alcance, duración y hora de reposición. El derecho a la información no sólo debe ser veraz, sino también oportuno. La veracidad dice relación con que la información sea correcta y fidedigna, esto es, que ésta se corresponda con la realidad, y por otra parte, la oportunidad dice relación con aquella información que debe entregarse por parte de los proveedores antes de perfeccionarse el acto de consumo y durante su ejecución, y para el caso de los presentes hechos, previo a la suspensión del servicio y durante ésta, dado que constituye una herramienta fundamental para que los consumidores puedan adoptar la mejor decisión de consumo y/o adopten todas las medidas pertinentes para disminuir los inconvenientes, menoscabo y perjuicios que se deben enfrentar no sólo por la imposibilidad de acceder a la energía eléctrica por un extenso periodo de tiempo lo que termina objetivamente hablando, provocando una manifiesta dificultad en el normal desarrollo de la vida diaria de aquellos y de sus familias, generando adicionalmente, daños y perjuicios no sólo por no disponer del mismo sino también, por los efectos y



consecuencias generados por la suspensión y luego, por el proceso de reposición o de ella propiamente tal.

Agrega que según consta de los propios estados de cuenta o boleta de Edelaysen, existe un cobro denominado “Administración del servicio (cargo fijo mensual)” cuya definición, inserta en el mismo documento dice “Administración del servicio: Monto que se cobra por los gastos de administración, facturación y atención al cliente, independiente del consumo de electricidad”. Los consumidores pagan mensualmente a la demandada, por un servicio adicional al 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.

2. **Del derecho básico e irrenunciable de ser reparado e indemnizado de todos los perjuicios que devienen de los incumplimientos en que ha incurrido el proveedor (artículo 3 inciso primero letra e de la Ley de Protección al Consumidor).** El ejercicio del derecho a la reparación e indemnización tiene su legítimo fundamento en el menoscabo causado a los miles de consumidores afectados por la suspensión intempestiva y no programada del suministro de electricidad, en las graves deficiencias manifestadas tanto en lo que dice relación con la información del alcance territorial y temporal de la misma y, asimismo, en lo que se relaciona con la demora en la reposición del servicio y las consecuencias negativas causadas nuevamente a los consumidores, particularmente en sus bienes ello, con ocasión de la reposición de la misma. Como así también, se debe considerar que existen otros servicios contratados por el consumidor, que a propósito de la no prestación del servicio eléctrico, se vieron privados de poder utilizar o disfrutar, sin embargo, sí se encuentran obligados al pago íntegro para con terceros. A modo de ejemplo: los servicios de televisión por cable, internet y telefónico. Señala que indemnización o reparación debe ser de carácter íntegro en relación a los daños y los perjuicios causados. Indica que se debe concluir que la obligación de indemnizar y/o reparar no sólo se extiende a que Edelaysen se inhiba de efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que éste se encontró interrumpido, sino que también, se encuentra obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda, y a abonar todos los perjuicios irrogados a la totalidad de consumidores afectados, como consecuencia de las transgresiones legales en las que ha incurrido el proveedor. Los vecinos afectados entre otros, por pérdidas relacionadas a alimentos, medicamentos y otros bienes perecibles, además de daños en sus electrodomésticos, entre otros. Lo anterior, sumado a los gastos inesperados con los que los consumidores tuvieron que hacer gastos a la falta de energía y otros que debieron asumir en virtud de las obligaciones contraídas con terceros.
3. **Del cumplimiento a los términos y condiciones contractuales (artículo 12 de la Ley de Protección del Consumidor).** Sostiene que el servicio que presta la demandada tiene características especiales, por un lado el suministro de energía eléctrica es un servicio que tiene el carácter de básico, es decir, es de aquellos que se estiman como necesarios para



cubrir las necesidades esenciales de las personas, y por otra parte, quien provee de dicho servicio, es el único que lo hace en determinado alcance territorial; lo anterior produce una asimetría entre la empresa demandada y los consumidores. Indica que la demandada no sólo debe cumplir con la fuerza vinculante del contrato, sino que también debe honrar el cumplimiento de éste, ello, al tenor de lo dispuesto en el artículo 1546 del Código Civil, es decir, deben ser ejecutados de buena fe y por consiguiente, obligándose a las cosas que precisamente de la naturaleza de la obligación o que por la ley pertenecen a ella. Finaliza mencionando que en la boleta de Edalaysen se cobra un servicio de “administración del servicio (cargo fijo mensual)”.

4. **De la vulneración al deber de profesionalidad (artículo 23 de la Ley de Protección del Consumidor).** Informa que toda empresa, grande, mediana o pequeña que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado o bien, mediante la prestación de un servicio, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, que toda empresa debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias de cualquier naturaleza, de manera tal que se encuentre en condiciones de cumplir de cara al consumidor con los términos de sus ofrecimientos. Sostiene a la luz de los hechos expuestos, que queda establecido que en la especie se configuro la infracción atendido a que es un hecho público y notorio y que además las propias autoridades reguladoras han cuestionado el proceder de la demandada en los dos eventos que han motivado la presente demanda. Evidencia que la falta de profesionalidad se ha advertido por la insuficiencia de medidas preventivas respecto de la suspensión del servicio, por la suspensión misma de ésta, por la no entrega de información y al mismo tiempo la insuficiencia de la misma a propósito del alcance territorial y temporal de la suspensión, por la deficiencia en la reposición del servicio eléctrico y por las causas negativas ocasionadas a consecuencia de ella, entre otras.
5. **De la suspensión injustificada del servicio de energía eléctrico que presta la demandada (artículo 25 de la Ley de Protección al Consumidor).** Señala que la demandada actuó de manera negligente frente a las condiciones climáticas que se generaron, procedió a suspender de manera intempestiva y sin justificación alguna el servicio de electricidad que suministra a los consumidores de determinadas comunas de las Regiones de los Lagos específicamente en la comuna de Futaleufú, Provincia de Palena y en la Región de Aysén, afectándolos, ya que requiere de aquel servicio para su vida diaria, y por el cual mes a mes pagan una determinada suma de dinero, con la creencia y convicción de que recibirán la contraprestación correspondiente, esto es, el suministro de energía eléctrica de manera constante y continua, tal como la legislación lo exige y es deber principal de la empresa resguardar que aquel cometido legal sea cumplido de manera permanente. El proveedor al proceder a una suspensión intempestiva e injustificada del servicio de electricidad que afectó masivamente y durante un transcurso de tiempo importante a los consumidores, lo hace 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 evitar la suspensión intempestiva del servicio en las



diferentes regiones del sur de Chile, y lo que lo hace más grave aún, tampoco tomó las medidas para informar veraz y oportunamente a los consumidores de éstos hechos, toda vez que es un hecho público, que el corte de suministro se suscitó sin previo aviso, y adicionalmente se tuvo nula información respecto a cuándo éste sería repuesto en su integridad, lo que ocasionó que fueran los consumidores, y no la empresa, quienes asumieran todas y cada una de las consecuencias, daños, perjuicios y molestias que estos hechos generaron en el diario vivir, debiendo ellos soportarlo por días.

Solicita, en definitiva:

1. Declarar admisible la demanda, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N°19.496 y, en consecuencia, conferirle traslado a la demandada por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda.
2. Declarar la responsabilidad infraccional, por vulneración a los artículos 3° inciso primero, letras b) y e), 12, 23 y 25 de la LPC, y por consiguiente, condenar al proveedor demandado al máximo de las multas que establece la LPC, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demandada y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la LPC.
3. Condenar al proveedor demandado al pago de las indemnizaciones de perjuicios que proceda, como asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado.
4. Determinar, en la sentencia definitiva y para efectos de lo señalado en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51N°2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley N°19.496.
5. Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C, toda vez que, en el caso de autos, la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.
6. Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496.
7. Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

A folio 26 comparece don **José Pedro Baraona González**, Abogado, en representación de **Empresa Eléctrica de Aisén S.A.**, ambos domiciliados en calle Bulnes N°441 Osorno para efecto de contestar la demanda, solicitando el total rechazo con expresa condenación en costas, arguyendo que desconoce y controvierte expresamente todo lo afirmado vagamente por el actor en su demanda, salvo aquello que sea expresamente reconocido.

Apunta que en cuanto a lo sucedido en junio de 2017, la zona sur del país sufrió eventos naturales extraordinarios, algunos de los cuales fueron calificados por la Oficina Nacional de Emergencia (“Onemi”) de “Alerta Roja”, por su magnitud y carácter destructivo. Las nevazones y el viento, si bien habituales en la Región de Aysén, tuvieron una intensidad extraordinaria e inusual y provocaron numerosas caídas y voladuras de árboles, techumbres y otros materiales, que dañaron de modo inevitable elementos de la



infraestructura de la red de distribución de Edalaysen, provocando en algunos sectores la interrupción transitoria del servicio eléctrico. Así, la gran cantidad de nieve caída en innumerables sectores produjo (directamente o indirectamente a través de la caída de grandes árboles u otros materiales) la rotura de postes y cortes de conductores de media y baja tensión. Además, las inundaciones, el barro, la nieve y la caída y voladura de mucho material y las marejadas y temporales y las crecidas inusuales de ríos, dejaron los caminos y vías de acceso marítimo, lacustre o terrestre intransitables, de modo que dificultó sobre manera la reposición del servicio y en muchos casos impidió el paso de las brigadas a los lugares constitutivos de las fallas de suministro. Lo descrito anteriormente produjo el corte de los caminos principales y secundarios (y más aún en los rurales), provocando la imposibilidad de las brigadas de Edalaysen de acceder a los sectores donde se habían producido las fallas respectivas. Por otro lado, aunque que en ciertos casos específicos se pudo llegar a los lugares de las fallas, el extremo mal tiempo hacía imposible trabajar en condiciones que cumplieran con la normativa técnica para los trabajadores (posibilidad de caída de rayos, temperaturas, peligro latente de caída de árboles en el lugar de trabajo, entre otro).

Evidencia que una vez que la Onemi advirtió de la magnitud de los eventos, Edalaysen activó su Plan de Emergencia Climático (PEC) con el fin de preparar y desplegar todos los recursos disponibles para enfrentar el fenómeno que se aproximaba: brigadistas, equipos y personal técnico, maquinaria, medios de transporte y otros, todos coordinados por un protocolo de emergencia que es conocido y elogiado por la autoridad sectorial. Inserta gráfico donde el equipo de emergencia en situaciones normales es compuesto por 54 personas y en contingencia por 123 personas. La empresa coordinó de modo muy profesional y diligente todos estos los recursos a fin de acceder a los lugares donde estaba la infraestructura dañada en el menor tiempo posible, lo que significó desplegar maquinaria pesada, embarcaciones, vehículos todo terreno o despejar caminos con moto sierra y otros implementos, todo lo anterior financiado por Edalaysen y sin posibilidad de cobrarlo ni a los consumidores ni al Estado.

Agrega que para poder atender adecuadamente a los consumidores, Edalaysen también activó un plan comunicacional, el cual tiene como objetivo mantener informado a las autoridades, medios de comunicación locales y a la comunidad respecto de las acciones que estaba realizando la distribuidora para la restitución del suministro eléctrico. Asimismo, se reforzó el medio de atención de reclamos de los consumidores (call center) para asegurar el ingreso y atención de los reclamos de éstos.

Menciona que Edalaysen no ha suspendido el servicio eléctrico como lo ha mencionado el Sernac en su demanda, pues presenta los hechos como si hubiera sido la demandada mediante actos propios y por su voluntad quien interrumpió el suministro eléctrico en las fechas referidas en la demanda, lo que es un error, pues la suspensión del suministro fue ocasionada por factores exógenos, no imputables a Edalaysen.

Arguye que el Tribunal es **incompetente absolutamente** para conocer la demanda en las materias, términos y oportunidad planteados, dado que en los términos que plantea la demanda el Sernac, es la Superintendencia de Electricidad y Combustible según lo dispuesto en la Ley N°18.410 la encargada de conocer los hechos denunciados, en procedimiento administrativo el cual puede ser revisado mediante recurso de reclamación de ilegalidad interpuesto



ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones Correspondiente. Es la Superintendencia de Electricidad y Combustible y ningún otro organismo, quien debe calificar si la interrupción del servicio eléctrico ha sido culpable o no o si la reposición fue oportuna o no y si proceden las multas establecidas en la propia ley y, eventualmente, las indemnizaciones de rigor. Agrega que el artículo 16 B de la Ley 18.410 establece compensaciones o indemnizaciones automáticas de cargo de la empresa distribuidora por suspensiones del suministro de energía eléctrica no autorizadas. Indica que según el artículo 245 del D.S. N°327 de 1997 del Ministerio de Minería, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, la compensación a favor de los usuarios finales en baja tensión procede sólo cuando la distribuidora traspasa el límite aceptable, que corresponde i) para usuarios urbanos, a 22 interrupciones por un conjunto máximo de 20 horas en un periodo de 12 meses, y ii) a 42 interrupciones por un conjunto máximo de 30 horas en un período de 12 meses. En razón de lo anterior, la normativa eléctrica establece un rango tolerable bajo el cual las interrupciones o suspensiones de suministro según dicha normativa no dan derecho a los usuarios a ser indemnizados por la empresa de distribución. Según la norma referida, en tal caso las compensaciones legales equivalen al duplo del valor de la energía no suministrada durante la interrupción, valorizada a costo de racionamiento (o costo de falla), la que se debe abonar al usuario de inmediato en la facturación más próxima.

Afirma que la Superintendencia de Electricidad y Combustible inició un procedimiento sancionatorio en contra de Edalaysen por los mismos hechos referidos por el Sernac en su demanda, procedimiento que no se encuentra firme. La SEC sólo ha formulado cargos y aplicado multas en lo que tiene que ver con la reposición del servicio, resolución que no se encuentra firme. Señala que la SEC no ha formulado cargos por supuestos cortes del suministro eléctrico o demora en su reposición en las localidades de la Región de Los Lagos atendidas por Edalaysen. Sostiene que no corresponde a este Tribunal, por acción deducida por Sernac invocando el supuesto interés colectivo de los consumidores, pronunciarse sobre hechos o sanciones que están siendo conocidas, o están pendientes de ser conocidas, por otro órganos jurisdiccionales. Agrega que la demanda presentada por el Sernac, por un lado, pide la aplicación de indemnizaciones por cada uno de los consumidores afectados, lo cual carece de todo fundamento, toda vez que la ley eléctrica ya ha establecido mecanismos de compensación a clientes por cortes de suministro.

Señala que una eventual condena en sede de protección de los derechos de los consumidores importaría una vulneración del principio de que no puede haber procesos o juicios múltiples por un mismo hecho, pues se opone al principio “**non bis in ídem**” en materia criminal y a la autoridad de cosa juzgada y a la “Litis pendencia” en materia civil.

Argumenta que la demanda no se ha deducido por un **legitimado activo de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor**, toda vez el artículo 51 de la LPC no fue observado. Lo anterior se configura porque la demandada se refiere a supuestas infracciones a la LPC ocurridas en la Región de Aysén – o que afectaría a consumidores localizados en dicha región – y se ha interpuesto por el Director Regional de Los Lagos del Sernac, en circunstancias que este último acciona respecto de supuestas infracciones que, a simple vista, exceden





el alcance de sus funciones y atribuciones legales. Señala que de la sola lectura de la demanda de autos se constata que su fundamento está vincula a hechos y supuestos infraccionales a la LPC que, aunque fueran ciertos, necesariamente habrían ocurrido fuera de los límites territoriales de la Región de Los Lagos. Menciona que el Sernac debe quedar excluido del ámbito de atribuciones y facultades legales propias de ese Servicio, al interponer acciones colectivas en representación de usuarios afectados por supuestas suspensiones al servicio eléctrico o por la supuesta demora en la reposición del suministro de energía eléctrica o por la supuesta demora en la reposición del suministro de energía eléctrica, pues todas estas cuestiones son de competencia de la SEC. Apunta que el Sernac en su demanda, ante la ausencia de identificación de una clase, conjunto y número de consumidores afectados, que precisa de hechos concretos que hayan originado la afectación de intereses homogéneos individuales, no debió iniciar un juicio colectivo. A lo sumo, incluso contando el querellante con prueba suficiente de hechos infraccionales, de antecedentes relativos a su comisión y su consecuente afectación, debió interponer una denuncia de interés general, la que se substancia de acuerdo al procedimiento general establecido en el párrafo 1° del Título IV de la LPC (artículo 50 y siguientes) seguido ante el Juzgado de Policía Local Competente, pero nunca el procedimiento establecido en el párrafo 2° del mismo título para acciones colectivas, por no verificarse los requisitos legales para ello.

Sostiene la **absoluta inexistencia de los ilícitos infraccionales**. La resolución administrativa de la SEC aún no está firme y que eventualmente podría llegar al conocimiento de los tribunales superiores de justicia vía recurso de ilegalidad. Por ende, hasta el momento no se ha configurado ninguna hipótesis de ilícito infraccional por parte de Edelaysen que justifique la aplicación de multas e indemnizaciones solicitadas por la actora. Afirma que Edelaysen no puede informar interrupciones de servicios provocados por factores exógenos, siendo éstos eventos extraordinarios de la naturaleza no imputables a la demandada. No es posible exigirle a la distribuidora que advierta a sus clientes de una suspensión que nadie tiene certeza que va a ocurrir (ni cuándo ni dónde). Agrega que no ha habido por parte de Edelaysen vulneración al derecho de información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, porque no ha existido un corte de servicio provocado por el demandado. Las únicas interrupciones que pueden informarse son aquellas programadas. Interrupciones provocadas por factores o circunstancias no imputables al proveedor del servicio no pueden ser informadas en forma previa. Indica que Edelaysen para poder atender adecuadamente a los consumidores, activó un plan comunicacional para mantener informado a las autoridades, medios de comunicación locales y a la comunidad respecto de las acciones que estaba realizando para la restitución del suministro eléctrico; y, según también señalamos, reforzó su *Call Center* para asegurar el ingreso y atención de los reclamos de los clientes.

Menciona que el hecho que un fenómeno climático sea pronosticado con horas de anticipado no significa que todas sus consecuencias se puedan evitar. No resulta razonable que una empresa que entrega un servicio público deba pronosticar todas las consecuencias que podría ocasionar un evento extraordinario de la naturaleza, tanto en su duración como en sus efectos. Resulta evidente que ante el anuncio de un fenómeno excepcional de la



naturaleza una empresa de distribución eléctrica debe tomar todas las medidas de resguardo que sean posibles, tales como ejecutar el mantenimiento regular de las fajas de servidumbres y de seguridad, mantener en buen estado y bien arraigados los postes, mantener con la tensión adecuada las líneas de transmisión y tener preparado el personal, en calidad y cantidad, para atender los requerimientos que se vayan originando. Todas estas medidas y otras extraordinarias adicionales sí fueron adoptadas por EDELAYSEN, de cargo y costo, contando además con un protocolo de emergencia denominado PEC elogiado por la autoridad sectorial (tanto así que lo ha mostrado como ejemplo a seguir ante otras empresas de distribución eléctrica). Es necesario tener presente que las causas que provocaron las interrupciones no fueron problemas, defectos o faltas de mantenimiento en los postes o en las líneas, sino voladuras de techo y de árboles o ramas desarraigadas que volaron a causa del inusual viento o que cayeron por la nieve (incluso, muchas veces, desde fuera de la franja de servidumbre), caída de objetos de otro tipo, o de material pesado sobre las líneas y postes. En fin, nada posible de prever o de evitar. Informa que la única forma de evitar estas situaciones sería soterrar todas las instalaciones eléctricas de Edelaysen, cosa que, sabemos, no se puede en estas zonas, tanto por su costo (lo que afectaría gravemente la tarifa que pagan los usuarios) como por la situación geográfica de los clientes.

Por otro lado, arguye que el tiempo de reposición no es imputable a Edelaysen, ya que el Sernac acusa a la empresa de demorar la interrupción del servicio y de no mantener una información adecuada a este respecto. Esta acusación también es antojadiza e infundada y denota un total desconocimiento de la actividad que se pretende regular. El tiempo de reposición del servicio sólo puede ser informado cuando el corte ha sido programado y ha sido comunicado. Por el contrario, es imposible aventurar información precisa sobre la reposición del servicio cuando éste depende de factores o circunstancias que no son de responsabilidad de la empresa eléctrica y que están fuera de su alcance. En la especie, los eventos de la naturaleza que provocaron la suspensión del servicio ocasionaron además que los caminos o vías estuvieran intransitables y que las vías marítimas no se pudieran navegar, imposibilitando la llegada de brigadas a muchas localidades afectadas por los cortes para poder reponerles el suministro. No se puede exigir a EDELAYSEN que circule por caminos bloqueados por caídas de árboles de gran tamaño, por cerca de un metro de nieve o por otros elementos, o por caminos o vías cortados por caídas de puentes o terraplenes o intransitables por inundaciones u otras razones o que navegue por aguas tempestuosas o con abundante hielo (cuando la autoridad marítima decide suspender el tránsito de embarcaciones). En tal caso es necesario que la servicialidad del bien de uso público sea restablecida por la Dirección de Vialidad del MOP, la Municipalidad o por la autoridad marítima. Si estos servicios, por las razones que sea, no son capaces de rehabilitar las vías, tampoco es posible exigir a otro servicio público que acceda a donde no se puede llegar.

EDELAYSEN afirma que de su parte dispuso de todos los recursos que la ley y la razón exigen para abordar los eventos naturales de junio de 2017, e incluso fue mucho más allá, poniendo de su parte recursos totalmente extraordinarios para hacer frente al mismo. La demandada ha desplegado en



todo momento un comportamiento diligente, tanto en labores preventivas como en las que tienen que ver con la restitución del servicio.

Ante el anuncio de los inusuales eventos climáticos, constató en todas las zonas posiblemente afectadas el buen estado y arraigo de los postes, que la tensión de las líneas de transmisión fuera la adecuada y que todos los demás elementos e infraestructura necesaria para la prestación del servicio estuviera en condiciones y, por sobre todo, de contar con personal preparado y en alerta, en calidad y cantidad (aumentando en un número exponencial el personal de las brigadas y de atención al cliente), para atender los requerimientos que se fueran originando. Todas estas medidas y otras fueron adoptadas por EDELAYSEN (por ejemplo, incluso dispuso de generadores especiales para dar electricidad en determinados casos excepcionales), por lo que de su parte no puede ser culpable de ninguna conducta que pueda calificarse como infraccional.

Evidencia que la ley no establece la responsabilidad objetiva del demandado. La Ley de Protección del Consumidor no señaló en parte alguna de su texto que la responsabilidad civil es objetiva o sin culpa y que la obligación de indemnizar surgía por el solo hecho del daño. Al no decir nada, se le aplica el derecho común y supletorio, vale decir, las normas de responsabilidad civil por culpa establecidas en el Código Civil.

Agrega que es improcedente la indemnización solicitada por cuando ésta no se puede conceder conforme a la legislación vigente, porque si no hay conducta infraccional no puede haber indemnización, la indemnización por las molestias causadas por las interrupciones no se puede exigir por esta vía, es improcedente la indemnización del daño moral en materia de protección al consumidor, no existe obligación de pagar ninguna otra indemnización.

Solicita que se rechace en todas sus partes la demanda con expresa condena en costas.

A folio 76 consta certificación que se dio efectivo cumplimiento al artículo 53 de la Ley N°19.496-

A folio 81 Sernac presenta bases para arreglo mediante conciliación.

A folio 83 se lleva a cabo audiencia de conciliación, no produciéndose acuerdo entre las partes.

A folio 84 se recibe la causa a prueba.

A folio 187 se cita a las partes a oír sentencia.

A folio 188 se decreta medida para mejor resolver.

#### **CONSIDERANDO:**

##### **EN CUANTO A LAS TACHAS:**

1°) A folio 122 la demandante formula tacha en contra del testigo de la demandada don **PATRICIO VELASQUEZ SOTO**, por la causal del número 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, que establece la inhabilidad de quienes mantienen un vínculo de subordinación y dependencia respecto de quién exige su testimonio.

2°) A folio 123 la demandante formula tacha en contra del testigo de la demandada don **NELSON PATRICIO NAVARRO URIBE**, por la causal del número 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, que establece la inhabilidad de quienes mantienen un vínculo de subordinación y dependencia respecto de quién exige su testimonio.

3°) A folio 139 la demandante formula tacha en contra del testigo de la demandada don **MARCELO ANTONIO GODOY HERNANDEZ**, por la causal del



número 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, que establece la inhabilidad de quienes mantienen un vínculo de subordinación y dependencia respecto de quién exige su testimonio.

4°) A folio 141 la demandante formula tacha en contra del testigo de la demandada don **RIGOBERTO VERDEJO BARROS**, por la causal del número 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, que establece la inhabilidad de quienes mantienen un vínculo de subordinación y dependencia respecto de quién exige su testimonio.

5°) A folio 185 la demandante formula tacha en contra del testigo de la demandada don **LEONARDO ALFONSO MORAN ALDANA**, por la causal del número 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, que establece la inhabilidad de quienes mantienen un vínculo de subordinación y dependencia respecto de quién exige su testimonio.

6°) A folio 185 la demandante formula tacha en contra del testigo de la demandada don **SEBASTIAN ANDRES FOESSEL MUÑOZ**, por la causal del número 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, que establece la inhabilidad de quienes mantienen un vínculo de subordinación y dependencia respecto de quién exige su testimonio.

7°) A folio 185 la demandante formula tacha en contra del testigo de la demandada don **JOSE BELARMINO VERA CARDENAS**, por la causal del número 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, que establece la inhabilidad de quienes mantienen un vínculo de subordinación y dependencia respecto de quién exige su testimonio.

8°) A folio 185 la demandante formula tacha en contra del testigo de la demandada don **JORGE LUIS CURRUÑIR CARDENAS**, por la causal del número 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, que establece la inhabilidad de quienes mantienen un vínculo de subordinación y dependencia respecto de quién exige su testimonio.

9°) A folio 185 la demandante formula tacha en contra del testigo de la demandada don **JAIME ANDRES GONZALEZ GONZALEZ**, por la causal del número 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, que establece la inhabilidad de quienes mantienen un vínculo de subordinación y dependencia respecto de quién exige su testimonio.

10°) A folio 221 la demandante formula tacha en contra del testigo de la demandada don **PATRICIO SHAW SILVA**, por la causal del número 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, que establece la inhabilidad de quienes mantienen un vínculo de subordinación y dependencia respecto de quién exige su testimonio.

11°) Que respecto de cada tacha individualizada precedentemente el Tribunal ha otorgado traslado a la contraria, evacuándolo ésta, arguyendo en síntesis que las inhabilidades para declarar en juicio o tachas, son propias del sistema de prueba legal o tasada y en el caso de autos, por expresa disposición del legislador, las pruebas que se rindan serán apreciadas conforme a las reglas de la sana crítica, según dispone el artículo 51 de la Ley N°19.496, por lo cual solicita que las costas sean rechazadas.

12°) Que el artículo 51 de la Ley N°19.496 dispone que *“El procedimiento señalado en este párrafo se aplicará cuando se vea afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores. Este procedimiento especial se sujetará a las siguientes normas de procedimiento. Todas las pruebas que deban rendirse, se apreciarán conforme a las **reglas de la sana crítica**”*. Este Juez sostiene que



cuando la prueba allegada en juicio se debe valorar a la luz de la sana crítica, las tachas efectuadas por las partes a los testigos no son procedente, toda vez que su testimonio será valorado según la lógica, máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, razón por la cual las tachas intentadas en folio 122, 123, 139, 141, 185 y 221 serán rechazadas y los testimonios serán valorados según el mérito de los mismos.

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

**13°)** A folio 1 comparece don **Miguel Alejandro López Villegas**, Administrador Público, Director Regional del **Servicio Nacional del Consumidor**, Región de Los Lagos, en su representación, domiciliados para estos efectos en calle Balmaceda N°241, comuna y provincia de Puerto Montt, quien interpone demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, a través del procedimiento especial establecido en el Título IV de la Ley de Protección del Consumidor, en contra de la Empresa Eléctrica de Aysén S.A. (**EDELAYSEN**), representada legalmente por Francisco Alliende Arriagada, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez N°705, comuna y provincia de Osorno.

Funda su acción por los hechos públicos y notorios relativos a la suspensión del suministro del servicio eléctrico y las consecuencias, generadas a propósito de la misma, ocurrida desde el 14 de junio hasta el 19 de junio de 2017, causando dicho evento una vulneración en los derechos de los consumidores de distintas comunas de la Región de Los Lagos y Región de Aysén, con el consecuente menoscabo y perjuicio.

Solicita a) que se declare admisible la demandada por cumplir los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N°19.496, b) declarar la responsabilidad infraccional, por vulneración a los artículos 3° inciso primero, letras b) y e), 12, 23 y 25 de la Ley de Protección al Consumidor, y por consiguiente, condenar al proveedor demandado al máximo de las multas que establece la Ley, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demandada y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, c) condenar al proveedor demandado, al pago de las indemnizaciones de perjuicios que proceda, como asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado según lo expuesto, d) determinar, en la sentencia definitiva y para efectos de lo señalado en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N° 2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley N°19.496, e) ordenar que la restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C, toda vez que, en el caso de autos, la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos, f) ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496 y g) condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

**14°)** A folio 26, la demandada contesta la demanda solicitando su rechazo en todas sus partes, con costas, por las razones de hecho y de derecho reseñadas ya latamente en la parte expositiva de esta sentencia.

#### **PRUEBA DOCUMENTAL DE LA DEMANDANTE:**

**15°)** La demandante acompaña en apoyo de sus pretensiones, la siguiente prueba documental, a folio 1, 3, 125, 126, 127, 128 y 129:



1. Copia simple de Oficio Ordinario SEC N°141/ACC/157990 de fecha 28 de junio del año 2017.
2. Copia simple de presentación del Concejal de la comuna de Futaleufú doña Alejandra Torres Vásquez, de fecha 07 de Julio del año en curso recepcionada por Sernac con igual fecha.
3. Sentencia de la Exma. Corte Suprema Número de ingreso a Corte 822-2012.
4. Columna de Mauricio Tapia “Enel y la Nevazón: no se trata de un caso fortuito” de fecha 26 de julio de 2017 publicada en el diario El Mostrador.
5. Sentencia de la Exma. Corte Suprema Número de Ingreso a Corte 97.798-2016.
6. Noticia extraída de la página web de la SEC de fecha 01 de diciembre de 2017.
7. Noticia extraída de la página web de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles de fecha 29 de junio de 2017: “SEC formula cargos contra trece eléctricas de regiones por prolongados cortes de luz” que destaca que antes de la llegada del sistema frontal se envió oficio a las empresas para que tomaran medidas necesarias.
8. Sentencia de la Excelentísima Corte Suprema, en causa caratulada “Chilectra S.A. con Superintendencia de Electricidad y Combustibles” Número de Ingreso a Corte 97.737-2016.
9. Sentencia de la Excelentísima Corte Suprema, en causa caratulada “Transec S.A. con Superintendencia de Electricidad y Combustibles” Número de Ingreso a Corte 822-2012.
10. Sentencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valparaíso, en causa caratulada “Chilquinta Energía S.A. con Superintendencia de Electricidad y Combustibles” Número de Ingreso a Corte 2.333 -2017.
11. Ordinario SEC N°141 de fecha 28 de junio de 2017, que formula cargos a la Empresa Eléctrica de Aysen, en razón de la interrupción prolongada del suministro eléctrico acaecida a partir de los eventos de los días 14 al 19 de junio de 2017 en la zona de concesión de Edelaysen, afectado, al menos a 1553 clientes de dicha empresa.
12. Resolución Exenta SEC N°19931 de fecha 11 de agosto de 2017, que aplica una multa de 1000 UTM a Empresa Eléctrica de Aysén, en razón de la interrupción prolongada del suministro eléctrico acaecida a partir de los eventos de los días 14 al 19 de junio de 2017 en la zona de concesión de Edelaysen, afectado, al menos a 1553 clientes de dicha empresa.
13. Resolución Exenta SEC N°24120 de fecha 6 de junio de 2018, que resuelve no hacer lugar al recurso de reposición interpuesto por Edelaysen en contra de la resolución indicada en el numeral anterior.
14. Sentencia Causa Rol Ingreso Corte de Apelaciones de Coyhaique N°6-2018 de fecha 21 de agosto de 2018 que rechaza el reclamo de ilegalidad interpuesto por Edelaysen en contra de las resoluciones 19931 y 24120 – acompañadas en el numeral anterior y pronunciadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles-. Hacemos presente a SS. que la Excelentísima Corte Suprema confirmó esta sentencia.
15. Sentencia Causa Rol Ingreso Excelentísima Corte Suprema N°22212-2018 de fecha 25 de septiembre de 2018 que confirma la sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de Valdivia de fecha 21 de agosto de 2018 que



rechaza el reclamo de ilegalidad interpuesto por Edelaysen e indicada en el numeral anterior.

16. Resolución Exenta 15.704 de 18 de octubre de 2016, que Fija alcance y requisitos del concepto de fuerza mayor o caso fortuito para situaciones de interrupciones de suministro eléctrico.
17. Documento extraído de la página web de la Superintendencia de Electricidad y Combustible donde se explica brevemente las Compensaciones por Cortes Eléctricos.
18. Anexos Proceso Compensaciones DX, de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
19. Estudio “Costo de Falla de Corta y Larga Duración SIC, SING y SSMM” de diciembre de 2015.
20. Publicación en el Diario Oficial, de fecha 21 de julio de 2017, del Reglamento para la determinación y pago de las compensaciones por indisponibilidad de suministro eléctrico.
21. Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución, de diciembre de 2017.
22. Tarifas Suministro Eléctrico - 01 de junio de 2017, Edelaysen.
23. Tarifas Reguladas y No reguladas Vigentes e Históricas, 27 de febrero de 2018, Grupo Saesa.
24. 78 reclamos, su correspondiente traslado al proveedor, formulario único de Atención de Público y respuesta de Edelaysen, efectuados por los consumidores ante el Servicio Nacional de Consumidor con ocasión de cortes de energía eléctrica sobre los cuales se debate el presente juicio.
25. Informe Compensatorio JC Rol C-2227-2017, Sernac con Empresa Eléctrica de Aysen S.A. (Edelaysen). Corte no programado del servicio de distribución de energía en la región de Aysen, junio 2017.

#### **PRUEBA TESTIMONIAL DE LA DEMANDANTE.**

**16°)** La demandante rinde la prueba testimonial consistente en la declaración del siguiente testigo, a folio 199:

Comparece don Niccolo José Stagno Oviedo, C.I. 13.310.605-7, quien señala que es Ingeniero Civil Industrial y trabaja en la Unidad de Vigilancia de Mercados en la Dirección Nacional del Sernac, en calidad de contrata. Señala que la demandada habría suspendido de manera no programada y de manera intempestiva el servicio de distribución de energía eléctrica en diferentes comunas y sectores de su área de concesión, esto entre los días 14 y 19 de junio de 2017, afectando a más de 1553 clientes residenciales, urbanos y rurales por más de 20 horas continuas de interrupción, esto según consta en el Oficio Ordinario de la SEC N°141 de fecha 28 de junio de 2017. En síntesis, apunta que fue el responsable de elaborar el Informe Compensatorio para el juicio colectivo de esta causa y que tuvo a la vista principalmente la demanda de autos y el oficio de la SEC anteriormente referido. A raíz de lo anterior evidencia que los consumidores habrían sufrido perjuicios de naturaleza económica, y que éstos no se satisfacen en su integridad con la indemnización de la ley sectorial.

#### **EXHIBICION DOCUMENTAL SOLICITADA POR LA DEMANDANTE**

**17°)** Que con fecha 30 de julio de 2019 se celebró audiencia de exhibición de documento solicitada por la parte demandante, en la cual la demandada exhibió documento denominado “Informe de la auditoría del pago de compensaciones a clientes de Edelaysen”.

#### **PRUEBA DOCUMENTAL DE LA DEMANDADA:**



**18°)** En apoyo de sus pretensiones, la demandada acompañó a estos antecedentes prueba documental a folio 114, 115, 116, 134, 136, 137, 140, 142, 143, 144, 145, 151, 152 y 153 consistente en:

1. Informe que da cuenta las actividades de mantenimiento preventivas, correctivas y roce (corte de ramas y vegetación) ejecutados en los alimentadores de Empresa Eléctrica de Aysén S.A. durante los años 2015, 2016 y 2017, realizado por don Nelson Navarro Uribe.
2. Informe técnico denominado “Análisis de Configuración de Líneas Eléctricas y Dificultades de Acceso para la Atención de fallas, días 14 al 19 de junio de 2017”, en las regiones de Aysén y Los Lagos, de mayo de 2019, elaborado por don Nelson Alejandro Ruiz Velásquez, perito judicial en prevención de riesgos ocupacionales.
3. Copia del currículum vitae de Perito Nelson Alejandro Ruiz Velásquez, Run N° 8.818.380-0 redactor del Informe técnico sobre la configuración de líneas eléctricas y dificultades de acceso para la atención de fallas mes junio de 2017 acompañado en esta causa.
4. Copia de plano que muestra la ubicación de los tramos de las líneas eléctricas de media y baja tensión de propiedad de Empresa Eléctrica de Aysén S.A.
5. 1 Pendrive que contiene 4 archivos audiovisuales.
6. Cuenta Pública SEC año 2016.
7. Informe meteorológico de noviembre de 2018, denominado “Temporal del 13 al 17 de junio de 2017”, elaborado por el ingeniero civil y doctor en ciencias atmosféricas, José Agapito Vergara Ahumada.
8. Copia de currículum vitae de Perito Dr. José Agapito Vergara Ahumada, Run N° 7.879.131-4.
9. Informe denominado “Informe de la auditoría del pago de compensaciones a clientes de Empresa Eléctrica de Aysén S.A.”
10. Informe denominado “Acreditación y Certificación de Procedimiento de calcular e informar compensaciones por concepto de interrupciones de suministro automáticas”.
11. Informe de agosto de 2018, elaborado por perito en Prevención de Riesgos don Carlos Darío Monsalve Segovia.
12. Copia de curriculum vitae de Perito Carlos Darío Monsalve Segovia, Run N° 15.292.578-6 redactor del Informe técnico sobre prevención de riesgos, de fecha 4 de agosto de 2018.
13. Informe en derecho sobre la eventual responsabilidad civil e infraccional de Empresa Eléctrica de Aysén S.A. a la luz de la Ley de Protección al Consumidor (“LPC”), por los hechos ocurridos durante los temporales de junio de 2017, elaborado por don Iñigo Andrés De La Maza Gazmuri, abogado integrante de la E. Corte Suprema.
14. Informe denominado “Acreditación y Certificación de Plan y Actividades de Roce y Plan de Emergencias Climáticas (PEC)” de Empresa Eléctrica de Aysén S.A., de marzo de 2018, elaborado por ALV & Asociados y firmado por el ingeniero químico, don Hernán Cortés Jalaf.
15. Copia de curriculum vitae de Perito Hernán Cortés Jalaf, Run N° 6.403.330-1, quien suscribe el informe referido.





16. Plan de Emergencia Climática, de junio de 2017, elaborado por Subgerencia de Operación y Mantenimiento de Empresa Eléctrica de Aysén S.A.
17. Set de ocho fotografías obtenidas en junio de 2017, que da cuenta de las condiciones climáticas y el estado de los caminos que los brigadistas de Empresa Eléctrica de Aysén S.A.
18. Copia autorizada -con firma electrónica avanzada del notario- de escritura pública de reconocimiento de instrumento privado otorgada el 12 de junio de 2019, en la notaría de Futaleufú de doña Patricia Barrientos Cárdenas, por don Carlos Darío Monsalve Segovia, en la cual reconoce el contenido y la autoría del informe ya acompañado en autos, denominado “Informe de peritaje en prevención de riesgos demanda colectiva SERNAC con Grupo SAESA”, el cual se protocolizó junto a la escritura, formando parte de la misma, y se agregó al final del Registro de Instrumentos Públicos bajo el número 438.
19. “Informe de peritaje en prevención de riesgos demanda colectiva SERNAC con Grupo SAESA”, elaborado por Carlos Monsalve Segovia, protocolizado.

**PRUEBA TESTIMONIAL DE LA DEMANDADA:**

**19°)** A folio 122, 123, 139, 141, 185 y 221 comparecen los siguientes testigos:

Don **Luis Patricio Velásquez Soto** quien señala que presta servicios para el Grupo Saesa hace 25 años en el cargo de Subgerente de prevención de riesgos y capacitación, que efectivamente hubo una suspensión del servicio de energía eléctrica en los días señalados, producto de un frente de mal tiempo que afectó la zona, que las interrupciones se dieron principalmente en los extremos de los alimentadores que conforman la zona de concesión, principalmente localidades rurales, que una vez conocido con anticipación de nuestros sistemas de alerta se dispuso la activación del Plan de Emergencias Climáticas. Apunta que los estragos provocados por el frente de mal tiempo son importantes a nivel de instalaciones eléctricas de distribución y otros servicios públicos, conformado por intensas lluvias, fuertes vientos y presencia de nieve en caminos y zonas de difícil acceso. Señala que con este evento meteorológico el tiempo para llegar al punto de falla se alarga, dada la cantidad de nieve caída, caminos y puentes cortados, etc., lo que habría ocurrido principalmente en las localidades de Camino Lago Atravesado, Coyhaique Alto, Cerro Castillo, Puerto Ingeniero Ibáñez, Puerto Tranquilo y Puerto Guadal.

Don **Nelson Patricio Navarro Uribe** quien señala que presta servicios para la Empresa Saesa desde el año 2000, que el suministro eléctrico se interrumpió debido a las condiciones climáticas de la zona por la acumulación excesiva de nieve, vientos y caída de árboles y ramas fuera de faja de seguridad y que no tuvo que ver con el mantenimiento realizado ni con el diseño de nuestras instalaciones.

Don **Javier Velásquez Vivar** quien señala que es Ingeniero Eléctrico y ejerce libremente su profesión. Señala que quedó en evidencia que existió un corte de suministro que fue motivado por las condiciones climáticas imperantes en, cortos periodos de tiempo, pero de gran intensidad, esto fue entre el 14 al 19 de junio de 2017, razón por la cual se le encarga informe en folio 116 donde adjunta set fotográfico donde muestra la gran acumulación de nieve en los caminos accesos y sobre las líneas eléctricas. Indica que las conclusiones de su informe son en base a los antecedentes recopilados y puede indicar que Edelayen en esa zona del país, se encuentra ubicado en un área geográfica muy difícil muy



accidentada, sus líneas son muy extensas, estas líneas eléctricas están construidas bajo la norma y cumplen con la normativa eléctrica nacional que dispone la SEC, que ellos como empresa están preparados para enfrentar sus propias fallas, que poseen brigadas para la atención de las fallas, y que se encuentran equipados adecuadamente para estas contingencias con vehículos doble tracción, maquinarias lo que les permite atender contingencias más, o menos normales, pero que en el evento en cuestión ocurrieron intensas nevazones que por un lado hicieron intransitable los caminos y que por otro lado, se depositaron sobre las líneas creando masas de nieve sobre las estructuras, esto hizo de que todo se hiciera más lento, los desplazamientos, los tránsitos vehiculares, en algunos sectores la nieve superaba el metro de altura, entonces como tal pude concluir que efectivamente hubo un retraso o un retardo en la reparación de la falla, pero esto gatillado por lo que mencionó anteriormente. Existieron otros imponderables en lo que sucedió como agentes externos que afectaron las instalaciones como ser la caída de árboles que colapsaron la acumulación de nieve, su follaje. Evidencia que el informe lo elaboró a partir de febrero de este año y que no visitó el lugar al momento de la ocurrencia de la emergencia, sino en la fecha de elaboración del informe.

Don **Marcelo Antonio Godoy Hernández** quien señala que trabaja en Contact Center en Osorno y es contratado por Saesa desde el año 2002, que la empresa dispone como medios de comunicación con sus clientes mensajería SMS, twitter, la aplicación de la Empresa Edelaysen o la página web. Indica que la dotación de personal para un periodo normal es de 25 personas y que en momentos de contingencia pueden llegar hasta 90 personas y adicionalmente tienen un contrato de desborde con un tercero en Santiago que se puede activar en escenarios como el ocurrido. Sostiene que ante un episodio de contingencia en algunos momentos no es posible atender de inmediato la llamada por un efecto de “encolamiento” que es un término técnico para definir las llamadas que no son puestas en contacto con una persona inmediatamente, dichas personas que están en esa condición de encolamiento en ocasiones cortan la llamada antes de ser atendidas, nuestro contact center, desde el año 2017 y antes incluso que la legislación lo exigiera tenemos habilitado un proceso de call back, que consiste en la devolución de la llamada a los clientes que cortaron en la espera, con este proceso nuestros niveles de atención promedian el 98% del tráfico recibido, valor que está muy por sobre la norma exigida que es de un 90% en condición normal. El porcentaje de respuesta o auto atención dentro del IVR en condición de crisis como la de los temporales alcanza al 30 % del tráfico de entrada.

Don **Rigoberto Verdejo Barros** quien señala que presta servicios para Saesa Osorno desde octubre de 2014, que desconoce los perjuicios que pudieron haber tenido cada uno de los clientes producto de la interrupción del servicio, que la empresa Edelaysen canceló o abonó a sus boletas de pago de cuenta de energía \$47.000.000 aproximadamente a una totalidad de 10.000, también aproximados y que cumplían a lo indicado con anterioridad, esto es más de 20 horas de suministro en un periodo móvil de 12 meses, y que en promedio se les pago o abono en su boleta un valor de \$4.700, siendo 30.000 clientes urbanos y 10.000 rurales.

Don **Leonardo Alfonso Morán Aldana** quien señala que es Gerente Zonal de Edelaysen, que el periodo de emergencia duró aproximadamente 10 días, que hubieron distintas instancias de información y comunicación a las autoridades, comunidad y usuarios respecto del estado de las emergencia y el avance en las



normalizaciones; por ejemplo se enviaba un correo electrónico entre uno o dos veces al día a los Gobernadores de Aysén y Coyhaique, a los Alcaldes, a la Onemi y la SEC y al Seremi de Energía indicando el detalle de los sectores sin suministros, clientes pendientes de normalización y el detalle de personas y recursos materiales y equipos destinados a la atención de emergencias. Adicional a esto desde nuestra oficina central en Osorno se enviaba cada 4 a 6 horas a la SEC un reporte de los clientes pendientes de normalización por alimentadores en la región de Aysén, esta información se complementaba con comunicados de prensa y contactos en vivo durante el día y la noche con medios locales de comunicación, principalmente radios, donde se entregaba un detalle del avance en la normalización, los sectores pendientes y se comentaba la planificación del día siguiente. Señala que para la emergencia se amplió el personal entre 4 a 5 veces de lo normal y que la cantidad de nieve caída y el rápido congelamiento que pudimos evidenciar que normalmente en Edelaysen hay un promedio de 3 a 4 interrupciones diarias por distintas causas y el primer día de la emergencia, producto de la alta nieve caída llevamos a casi 100 puntos de interrupción de suministros.

Don **Sebastián Andrés Foessel Muñoz** quien señala que mantiene contrato de trabajo con Edelaysen y es encargado de mantenimiento y patios. Señala que los recursos se aumentaron en forma extraordinaria. Lleva 10 años trabajando en el rubro eléctrico y en junio de 2017 se desempeñaba como encargado de operaciones del área de distribución, el día que se produjo la emergencia climática por abundante nieve se declaró inmediatamente el PEC (Plan de Emergencia Climática) donde todos los funcionarios de Edelaysen dejan de cumplir sus funciones habituales para sumarse al grupo de trabajo que están a cargo de la emergencia climática. En la normalidad mi función es 50 % terreno y 50% oficina, cuando se declara este PEC paso a ser 100% terreno al igual que otros colegas. En mi caso me tocó ir hacia el sector de Valle Simpson como también al sector de Lago Atravesado donde normalmente uno se demora entre 40 a 50 minutos en llegar a las localidades pero debido a que los caminos estaban casi intransitables por la cantidad de nieve y que aún no estaban despejados, el tiempo de llegada a las localidades se extendían a 2 o 3 horas. En algunos sectores alejados del camino público la revisión de las líneas se hace en forma pedestre debido a la abundante nieve de los predios, esto obviamente dificulta aún más la posible reparación y energización de las líneas. Agrega que los puntos donde se encontraron las fallas eran sectores complejos de ingreso por lo tanto el personal debe desplazarse a pie llevando el equipamiento necesario para reparar la falla, el peso de equipamiento supera los 50 kilos, por lo cual el personal emplea más tiempo de lo normal en recuperar la falla. Señala que en las condiciones adversas que trabajó el personal de terreno, la importancia en la seguridad del personal es vital para poder cumplir de buena manera los trabajos de reparación. Señala que cuando hay fallas el tiempo estimado de reposición son 2 a 3 horas, en este caso Junio 2017 sólo el tiempo de llegada a comenzar las labores de recorrido de líneas son 2 a 3 horas por la dificultad que presentan los caminos con nieve y escarcha. Para la reparación de la línea completa en este tipo de emergencia climática puede llegar a 2 o 3 días ya que son 40 kilómetros de línea aproximadamente que hay que recorrer poste a poste para asegurar que las redes de distribución estén en condiciones para ser energizadas, el recorrido es en gran parte pedestre.

Don **José Belarmino Vera Cárdenas** quien señala que es liniero de operaciones de una empresa externa a Edelaysen. En el año 2017 me



desempeñaba como liniero de obra y mantenimiento, me tocó abordar las fallas de Puerto Aysén, por un motivo de elección, ya que de los 9 años que llevo trabajando en el rubro jamás nevaba en Aysén y ese año si nevó, para el terremoto blanco de 2010 hubo mayor cantidad de nieve, pero en Puerto Aysén no nevó solamente era agua. Señala que un aproximado de gente que abarcó las fallas de Puerto Aysén eran 20 personas, entre supervisores, prevencionistas de riesgo, brigada pesada y brigadas de operaciones que abarcamos las fallas de Puerto Aysén y sus alrededores. Cabe mencionar que la nieve dificultaba el viaje desde Coyhaique a Puerto Aysén, caminos resbalosos, poca visibilidad, en Puerto Aysén había postes quebrados que dificultaban el paso, el trabajo en si era riesgoso, lo que implicaba muchas horas de trabajo.

Don **Jorge Luis Curriñir Cárdenas** quien señala que es Brigadista de Operaciones de Edelaysen empresa con la cual mantiene una relación laboral. El tiempo normal es de una hora y en este caso nos demoramos dos horas, fuimos verificando las atenciones que nos encargó el Centro de Control de Despacho, llegando a la ciudad de Puerto Aysén nos encontramos con 40 cms. De nieve, que es algo anormal en el sector. Realizamos todos los trabajos en el área urbana de dicha localidad con un tiempo efectivo de más de 10 horas trabajadas, cabe señalar que los usuarios nos dieron café para seguir trabajando. Nosotros en ese momento recuperamos casi el 80 % de usuarios con servicio normal, ese mismo días 14 de junio quedó la ciudad de Puerto Aysén con servicio normal, al 100%. Se agregaron alrededor de 20 personas a las brigadas, por lo que se pudo resolver la emergencia en la ciudad de Puerto Aysén. Señala que las brigadas en Coyhaique cuentan con 10 personas más una brigada pesada de 10 personas. Agrega que las zonas con difícil acceso son Lago Pólux, Lago Atravesado, camino a Ibáñez. Hacia el norte Villa Ortega y Ñirehuao.

Don **Jaime Andrés González González** quien señala que es liniero eléctrico y trabaja para la Empresa Eléctrica en mantenciones, reparaciones y atención de clientes. Señala que en el invierno de 2017 debido a las fallas masivas se activó el PEC (Plan de Emergencias Climáticas) donde se aumentaron los recursos para salir a atender las fallas, esto es en cuanto a personal, logísticas. Los días que estuvimos en Aysén, las jornadas fueron extensas ya que estaba comprometida toda la ciudad, casi toda la población sin luz, se iban reponiendo por poblaciones, tuvimos bastante apoyo de la misma gente de Puerto Aysén, nos entregaba termos con café. Señala que el trabajo de reposición de suministro eléctrico se hizo dificultoso a raíz de la gran cantidad de nieve caída, lo que tuvo por consecuencia que dicha reposición se demorara más de lo normal.

Don **Patricio Hernán Shaw Silva** quien señala que trabaja para Saesa como Jefe de Distribución de Castro. Describe de manera detallada el Plan de Emergencia Climática (PEC) donde acredita que el personal de las brigadas se aumentó a un 130 %, y que la problemática nace cinco horas más tarde cuando la temperatura se eleva a cero grados y causa el desprendimiento de los mangos de hielo lo cual trae consigo el denominado efecto galloping, el cual genera una gran concentración de energía que afecta tantos a conductores como estructuras, fenómeno que en esta fecha se vio incrementado y que causo gran parte de los daños causantes de fallas y anomalías a las líneas eléctrica Edelaysen. Agrega que la SEC, según lo habitual, es que comuniqué con 3 días de anticipación los eventos climáticos. Menciona que conocía todas las líneas afectadas en particular las líneas construidas en los últimos dos años, es decir del año 2015 existe un proceso de cambio de conductor desnudo a protegido para mejorar la calidad del



servicio y que a raíz de este fenómeno climático se vieron igualmente afectadas que las líneas que tenían una mayor data de tiempo en explotación.

#### **PERCEPCIÓN DOCUMENTAL, 4 VIDEOS PRESENTADOS POR LA DEMANDADA.**

**20°)** Que con fecha 31 de julio de 2019 se lleva a efecto audiencia de percepción documental, respecto de 1 pendrive acompañado por la demandada, en el cual constan 4 videos. El video "VID-20170620-WA0057" tiene una duración de 01:40 minutos donde se puede apreciar el trabajo en terreno de las brigadas de la demandada, nieve que permite el desplazamiento humano, y camino público despejado. El video "VID-20170620-WA0078" tiene una duración de 01:09 minutos donde se puede apreciar a brigadas en terreno manejando un dron. No se vislumbra dificultad de desplazamiento de los operarios en el terreno nevado. El video "VID-20170729-WA0030" tiene una duración de 19 segundos donde se puede observar una camioneta blanca de la empresa Edelayesen desplazándose en terreno con nieve en cantidad media; no se ve dificultad de la camioneta para transitar. El video "VID-20170729-WA0031" tiene una duración de 49 segundos donde se puede observar una camioneta blanca de Edelayesen que se apartó del camino principal aparentemente por causas de la nieve, donde brigadistas intentan volverla al camino principal. Se observa un camino apto para el tránsito de camionetas y un cielo mayoritariamente despejado.

**21°)** Que para centrar la controversia en estos autos, es necesario retomar las solicitudes de la demandante, tales son:

1.- Que el Tribunal declare la responsabilidad infracciona, por vulneración a los artículos 3° inciso primero, letras b) y e), 12, 23 y 25 de la LPC, y por consiguiente, condenar al proveedor demandado al máximo de las multas que establece la LPC, por cada una de las infracciones que da cuenta la presente demanda y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la LPC. Las infracciones son las siguientes:

1.1. Artículo 3 letra 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 mismo, y el deber de informarse responsablemente de ellos".

1.2. Artículo 3 letra e) "el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea"

1.3. Artículo 12 "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

1.4. Artículo 23 "comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

1.5. Artículo 25 "el que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales".

2.- Condenar al proveedor demandado, al pago de las indemnizaciones de



perjuicios que proceda, como asimismo, cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente, con ocasión de los perjuicios que causaron a los consumidores las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido el proveedor demandado según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación.

3.- Determinar, en la sentencia definitiva y para efectos de lo señalado en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, conforme a los artículos 51 N°2, 53 A y 53 C, letra c), todos de la Ley N°19.496.

4.- Ordenar que las restituciones, prestaciones, indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53C, toda vez que, en el caso de autos, la demandada cuenta con la información necesaria para individualizarlos.

5.- Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496.

6.- Condenar a la demandada al pago de las costas de la causa.

**22°)** Que la acción intentada por el Servicio Nacional del Consumidor corresponde a la dispuesta en el artículo 50 inciso 5° de la Ley de Protección al Consumidor, es decir, acción de interés colectivo que se promueve en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual, cuyos requisitos son a) existencia de consumidores y proveedor, b) que dichos consumidores y proveedores estén ligados por un vínculo contractual y c) que se vean afectados los derechos comunes de un conjunto determinado o determinable de consumidores.

**23°)** Que el objeto del presente juicio es determinar si la empresa demandada ha incurrido en las hipótesis infraccionales de la Ley del Consumidor señaladas por el Servicio Nacional del Consumidor en su demanda, y si a raíz de dichas infracciones (si se acreditan) ha causado perjuicio en los consumidores de su concesión de distribución de energía eléctrica debido a la interrupción del suministro referido en el mes de junio de 2017.

**24°)** Que con el mérito de la prueba rendida, es posible tener por acreditadas las siguientes circunstancias:

1. Existencia de una relación de consumo entre los clientes que habitan la concesión de distribución eléctrica otorgada a la Empresa Edelaysen y ésta última en su calidad de proveedor. Este hecho no controvertido consta de la lectura de los escritos de demanda y contestación, además de lo dispuesto por la Ley sectorial que regula las concesiones eléctricas de distribución, atendida a la naturaleza de monopolio natural que observa el servicio suministrado.
2. Que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles mediante oficio N°9.383 de 13 de junio de 2017 instruyó a las empresas concesionarias distribuidoras de electricidad, dentro de las cuales se encuentra Edelaysen S.A. para que adopten oportunamente todas aquellas medidas que fueren necesarias para otorgar un suministro continuo y seguro, a raíz de la emergencia climática.
3. Que entre los días 14 al 19 de junio de 2017 inclusive, se produjeron interrupciones al suministro eléctrico en el área de concesión de la empresa distribuidora Edelaysen S.A., afectando a 1.553 clientes de la Región de Aysén.
4. Que entre los días 14 al 19 de junio de 2017 inclusive, se produjeron



interrupciones al suministro eléctrico en el área de concesión de la empresa distribuidora Edelaysen S.A. Este hecho no controvertido consta de la lectura de los escritos de demanda y contestación.

5. Que la Superintendencia de Electricidad y Combustible de la Región de Aysén mediante resolución exenta N°19931 de 11 de agosto de 2017 aplicó a Edelaysen S.A. una multa de 1.000 UTM por el incumplimiento de lo establecido en artículo 145°, 245 letras a) y b) y 222° letra f) del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos en relación al artículo 225 letra x) de la Ley General de Servicios Eléctricos a raíz del corte de suministro eléctrico que afectó a 1.553 clientes, ocurrido entre el 14 y 19 de junio de 2017. Dicha multa fue confirmada por la Exma. Corte Suprema en sentencia rol N°22.212-2018 de fecha 25 de septiembre de 2018.

**EN CUANTO A LAS DEFENSAS DE INCOMPETENCIA ABSOLUTA, INFRACCION AL NON BIS IN IDEM, COSA JUZGADA Y LITIS PENDENCIA.**

25°) La empresa demandada señala que este Tribunal no es competente para conocer, juzgar, sancionar y eventualmente condenar a Edelaysen por las materias, en los términos y en la oportunidad solicitados por el Servicio Nacional del Consumidor en su demanda, toda vez que los hechos materia de este libelo son de competencia de la Superintendencia de Electricidad y Combustible según lo dispuesto en la Ley N°18.410.

Esta alegación se encuentra ampliamente superada, puesto que es el propio artículo 2° bis en su letra b) que dispone “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 siendo la presente causa donde este comprometido el interés colectivo de los consumidores, se hace plenamente aplicable la Ley N°19.496 al caso de marras.

Si bien existe una vasta regulación eléctrica a través del Decreto con Fuerza de Ley N° 4/20018 que “Fija 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, Ley N°18.410 que “Crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles”, resulta necesario entender que la normativa sectorial regula objetivos diversos a la Ley de Protección del Consumidor. Por un lado la legislación eléctrica, cuyo objeto de regulación es un monopolio natural, fija y establece normas comunes de funcionamiento y de calidad del servicio público básico suministrado, que son en su mayoría inminentemente técnicas, y también crea un organismo que supervisa el cumplimiento de dicha norma. Por otro lado, la Ley de Protección del Consumidor, tiene como objeto resguardar los derechos de los consumidores respecto de los proveedores que infringen la mencionada ley, atendida la relación asimétrica existente entre ambos, pues el proveedor tiene un conocimiento acabado del producto o servicio que oferta.

En consecuencia, en los autos, claramente, tiene aplicación la Ley Protección del Consumidor y por consiguiente este Tribunal es competente para conocer de la acción colectiva, sin perjuicio que la Superintendencia de Electricidad y Combustible haya formulado cargos a la demandada por los mismos hechos de la demanda, pues como se dijo, regulan objetivos diferentes y **por lo tanto protegen bienes jurídicos distintos.**



**26°)** La empresa demandada señala que una eventual condena en sede de protección de los derechos de los consumidores importaría una vulneración del principio de que no puede haber procesos o juicios múltiples por un mismo hecho, pues se opone al principio “non bis in ídem”, cosa juzgada y litis pendencia. Lo referido no es correcto, pues como se dijo en el considerando anterior, la normativa sectorial y la normativa que protege al consumidor resguardan bienes jurídicos diferentes, además el proceso llevado a cabo por la Superintendencia de Electricidad y Combustible es de carácter administrativo y el presente es judicial. Sostener lo contrario sería derogar en los hechos la aplicabilidad de la Ley de Protección del Consumidor en los casos de proveedores que se encuentren regulados por la normativa sectorial, y que por algún hecho o hechos se le hayan formulado cargos, lo que efectivamente nuestro ordenamiento jurídico no tolera.

**EN CUANTO A LA DEFENSA QUE LA DEMANDA NO SE HA DEDUCIDO POR UN LEGITIMADO ACTIVO DE ACUERDO A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**27°)** El artículo 51 de la Ley de Protección al Consumidor dispone que dentro de los legitimados activos para accionar en procedimiento especial para protección del interés colectivo o difuso de los consumidores se encuentra el Servicio Nacional del Consumidor, actor en estos antecedentes. El artículo 52 del mismo cuerpo legal prescribe que “el tribunal examinará la demanda, la declarará admisible y le dará tramitación, una vez que verifique la concurrencia de los siguientes elementos: a) Que la demanda ha sido deducida por uno de los legitimados activos individualizados en el artículo 51...”. Consta en resolución de fecha 10 de agosto de 2017 que este Tribunal declaró admisible la demanda, pues se cumplían los requisitos del artículo 52, la que fue confirmada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones según fallo de 12 de octubre de 2017, razón por la cual resulta inoficioso referirse a la discusión planteada, ya que se encuentra totalmente acabada.

Sin perjuicio de lo razonado anteriormente, es menester señalar que la Ley de Protección al Consumidor en su artículo 50 A establece una norma de competencia, para que los tribunales ordinarios conozcan de las acciones de interés colectivo o difuso, de acuerdo a las reglas del procedimiento general. Según las reglas generales necesario resulta revisar el artículo 134 del Código Orgánico de Tribunales que señala “en general, es juez competente para conocer de una demanda civil o para intervenir en un acto no contencioso, el del domicilio del demandado o interesado, sin perjuicio de las reglas establecidas en los artículos siguientes y de las demás excepciones legales”. En este caso, el domicilio de la demandada se ubica en la ciudad de Osorno, ciudad que se encuentra inmersa en la Región de Los Lagos, por lo que resulta indiferente el lugar geográfico donde se hayan producidos los hechos denunciados, y por consiguiente el Director Regional de Los Lagos del Sernac se encuentra legitimado para accionar judicialmente en la presente causa.

**EN CUANTO AL INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL POR PARTE DE LA EMPRESA PROVEEDORA; EDELAYSEN S.A., PARA CON SUS CONSUMIDORES.**

**28°)** Que la actividad eléctrica reviste un rol fundamental para el desarrollo del país de manera transversal, y atendida su característica de monopolio natural en el segmento de distribución, necesario resulta que el Estado publiquen la actividad económica, para así establecer estándares en el servicio que deban prestar las empresas eléctricas que garanticen la continuidad y seguridad el





suministro a la población. Estos estándares, en razón de la importancia de la actividad que realizan las empresas de distribución eléctrica, se deben entender integrados al contrato de suministro eléctrico que éstas mantienen con sus respectivos clientes. Pues bien, si dichos estándares no se observan, necesariamente las empresas de distribución eléctrica estarían incumplimiento el contrato.

**29°)** Que habiéndose acreditado en el considerando 24° N°1 la relación de consumo entre Edelayesen S.A. y los clientes de su concesión, el siguiente paso es identificar cual es la prestación debida por parte del proveedor para sus clientes.

**30°)** Que, Edelayesen S.A. se encuentra obligado a suministrar energía eléctrica a los clientes de su concesión bajo estándares de continuidad y seguridad. Esto quiere decir que el suministro eléctrico no debe ser interrumpido, sino sólo por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, o cuando la Ley o el Reglamento respectivo lo autorice.

**31°)** Que, lo razonado nos lleva a entender que la prestación debida por Edelayesen a sus clientes se constituye verdaderamente como una obligación de hacer y de resultado, por lo que la demandada sólo podrá alegar como causa de exoneración del incumplimiento contractual; caso fortuito o fuerza mayor, o las causas legales o reglamentarias. Ahora bien, según el texto de la contestación de la demanda se colige que Edelayesen S.A. ha optado por alegar caso fortuito o fuerza mayor arguyendo que el evento climático de junio de 2017 ha sido uno de los más catastróficos, y que prácticamente ninguna empresa eléctrica puede asegurar el normal funcionamiento en dichas condiciones, o de hacerlo, tendría un costo altísimo.

**32°)** Que, el siguiente análisis es determinar si el evento climático de junio de 2017 califica como fuerza mayor o caso fortuito para los efectos de exoneración de culpa por la no prestación de lo debido por Edelayesen S.A. La demandante acompaña Resolución Exenta N°15704 de fecha 18 de octubre de 2016 de la Superintendencia de Electricidad y Combustible que fija “Alcances y requisitos del concepto de fuerza mayor o caso fortuito para situaciones de interrupciones de suministro eléctrico”. La mencionada resolución exige la existencia copulativa de 3 requisitos:

- a) **Exterioridad del hecho:** *El hecho eventualmente constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito debe consistir en un hecho externo, absolutamente extraño a la voluntad del agente que lo reclama, es decir, que no haya contribuido en forma alguna a su ocurrencia. Lo anterior significa que no es posible alegar esta causal cual es la propia empresa la que incide en su generación.*
- b) **Imprevisibilidad del hecho:** *La imprevisibilidad del hecho apunta a la incapacidad técnica o profesional de la empresa de prever la ocurrencia del evento dentro de cálculos ordinarios o corrientes, por lo que estará impedida de disponer o preparar medios para evitar esta contingencia. Racionalmente, no existe manera de anticipar la ocurrencia o materialización del evento que se declara como fuerza mayor. Este requisito exige que las empresas ponderen la probabilidad de ocurrencia del evento, la que evidentemente estará asociada, entre otras consideraciones, a la frecuencia en la ocurrencia del mismo.*
- c) **Carácter irresistible del hecho:** *La fuerza mayor o caso fortuito requiere la ocurrencia de un hecho imposible de ser resistido, lo que implica que la empresa que ha debido enfrentarlo no ha podido evitar su acaecimiento; y*



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

**33°)** Para que Edelayesen S.A. pueda suministrar energía eléctrica bajo los estándares de continuidad, ininterrupción y seguridad, la ley y el reglamento respectivo le establecen la obligación de realizar acciones preventivas para efecto de prever posibles fallas, como por ejemplo la mantención de las fajas seguridad, mantención de las líneas y postes, determinar lugares de difícil acceso y planificar en caso de emergencia vías alternativas, etc. Si tales medidas fueron adoptadas de forma correcta, las consecuencias del evento climático de junio de 2017 se hubiesen aminorado en gran parte, o pues bien, si hubiesen persistidos los mismos efectos, estaríamos ante un hecho totalmente imprevisible. Al respecto, la demandada acompaña en parte de prueba a folio 144 documento denominado “Acreditación y certificación de plan y actividades de roce y plan de emergencias climáticas (PEC)” de marzo de 2018 elaborado por la consultora Alv&Asociados, en el cual se da a conocer la organización de la empresa en cuanto a las actividades de roce, pero no detallando todas las faenas llevadas al efecto. Se detalla auditoría a zonal de Concepción donde se recomienda **a) Insistir a contratista que la faja de eléctrica es de 5 mts por lado, desde la línea lateral y la rama más cercana, se requiere realizar mayor control sobre los trabajos realizados por este motivo, b) Roce se encuentra fuera de estándar y estos trabajos ejecutados no permiten asegurar una faja libre de falla por tres años (página 82 del documento). Respecto a la recomendación que consta en página 84 del documento se previene que “roce se encuentra dentro de estándar y estos trabajos ejecutados permiten asegurar una faja libre de fallas por tres años. En página 85 la observación es “roce se encuentra fuera de estándar y estos trabajos ejecutados no permiten asegurar una faja libre de fallas por 3 años”. En página 86 la recomendación es “roce no se encuentra dentro de estándar y estos trabajos ejecutados no permiten asegurar una faja libre de fallas por 3 años”.** Del documento acompañado por la propia demandada se puede deducir y tener por acreditado que las fajas de seguridad en su gran mayoría no se ajustaban a la normativa eléctrica, pues de acuerdo a las observaciones realizadas por la consultora, no daban garantía de seguridad en al menos 3 años, lo que viene a ratificar que no se satisface el estándar de imprevisibilidad para alegar caso fortuito o fuerza mayor, pues a través de una omisión, o de una obligación de hacer mal realizada Edelayesen S.A. no llevó a cabo las mantenciones de roce que debía hacer, por consiguiente encontrándose en estado de vulnerabilidad las instalaciones eléctricas, existiendo un alto riesgo que el suministro eléctrico sea interrumpido y su reposición haya demorado más allá de lo habitual, como ocurrió en los hechos. El hecho de que las mantenciones de roce (que incluye tala, poda y desmalezado) se realicen de forma correcta cobra vital importancia en la zona de la Región de Aysén atendida a sus características geográficas, deber que la demandada no acreditó en el presente juicio, pues sólo acompañó a folio 114 documento signado como “Informe mantenimiento en alimentadores interrumpidos” en el cual se señalan las siguientes mantenciones a los alimentadores:

<b>Año</b>	<b>Mantención</b>	<b>Mantención roce</b>
<b>2016</b>	Alimentador N° 804 y 806.	Alimentador N° 804, 806 y 817.
<b>2017</b>	Alimentador N° 804, 806 y	Alimentador N° 804, 806 y 817.



	817.	
2017	Alimentador N° 804, 817, 806, 811.	Alimentador N° 804, 806, 811, 829.

El Sistema Eléctrico de Aysén cuenta con 12 alimentadores de media tensión, cuyos números son el 801, 802, 804, 805, 806, 809, 815, 821, 826, 827, 828 y 829 según da cuenta el documento de folio 115 acompañado por la demandada y denominado “Análisis de configuración de Líneas Eléctricas y dificultades de acceso para la atención de fallas”. Así las cosas, no existe certeza que el sistema eléctrico de Aysén en su totalidad se haya encontrado con sus mantenciones y mantenciones de roce de acuerdo lo prescribe la ley sectorial.

34°) Que a mayor abundamiento, como se tuvo por acreditado en el considerando 24° N°2, la empresa Edelaysen S.A. fue comunicada del frente de mal tiempo por la SEC mediante Oficio N°9.383 con fecha 13 de junio de 2017, en el cual se le instruyó para que adopte oportunamente todas aquellas medidas que fueren necesarias para otorgar un suministro continuo y seguro, a raíz de la emergencia climática, por lo que malamente puede entenderse satisfecho el elemento de imprevisibilidad como eximente de responsabilidad por incumplimiento, teniendo en cuenta además, el deber de profesionalismo exigido a las empresas de distribución eléctrica.

35°) Que, por último resulta útil a estos antecedentes tener presente que la SEC de la Región de Aysén S.A. aplicó multa a Edelaysen S.A. por la interrupción del suministro eléctrico entre las fechas 14 y 19 de junio de 2017, por la inobservancia de los artículos 145, 245 letras a) y b), 222° letra f) del Reglamento Eléctrico en relación al artículo 225 letra x) de la Ley General de Servicios Eléctricos, a saber:

Artículo	Infracción
225 letra x) LGSE	Calidad de servicio comercial: componente de la calidad de servicio que permite calificar la atención comercial prestada por los distintos agentes del sistema eléctrico y que se caracteriza, entre otros, por el plazo de restablecimiento de servicio, la información proporcionada al cliente, la puntualidad en el envío de boletas o facturas y la atención de nuevos suministros.
145 RLGSE	Las empresas concesionarias de servicio público de distribución deberán suministrar electricidad a sus usuarios de <b>manera continua e ininterrumpida</b> , salvo las excepciones legales y reglamentarias.
245 letra a) RLGSE	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;
245 letra b) RLGSE	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: b) En todo punto de conexión a usuarios finales en tensiones iguales a media tensión: 14 interrupciones, que no excedan, en conjunto, de 10 horas;



222 letra f) RLGSE	La calidad de servicio es el conjunto de propiedades y estándares normales que, conforme a la ley y el reglamento, son inherentes a la actividad de distribución de electricidad concesionada, y constituyen las condiciones bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse. La calidad de servicio incluye, entre otros, los siguientes parámetros: La oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia, interrupciones de suministro, accidentes y otros imprevistos.
-----------------------	--

**36°)** Que la prueba testimonial rendida por el demandado en nada aporta respecto a su teoría del caso, pues en su gran número los testigos, la mayoría trabajadores directos o indirectos de Edelayesen S.A. narran lo sucedido durante la emergencia y protocolo PEC para la misma, cuestión que para estos antecedentes no es relevante ponderar, pues como se dijo, la obligación del proveedor para con sus clientes es de resultado y no de medios, por lo cual infructuosa es analizar la diligencia del demandado durante la emergencia.

**37°)** Que sin perjuicio lo anterior, del testimonio de don Javier Velásquez Vivar que consta a folio 123 es importante rescatar lo *siguiente* “*Existieron otros imponderables en lo que sucedió como agentes externos que afectaron las instalaciones como ser la caída de árboles que colapsaron la acumulación de nieve, su follaje*”. Dicho testimonio es concordante con la falta de mantenimiento de roce en las instalaciones de Edelayesen, pues según la lógica, en estricto rigor si dichos árboles o su follaje se encontraran fuera de la faja de seguridad de las líneas eléctricas, se hubiesen evitados los imponderables señalados.

**38°)** Que de todo lo razonado precedentemente el caso fortuito o fuerza mayor para la exoneración de responsabilidad por incumplimiento contractual no satisface el estándar de imprevisibilidad, toda vez que Edelayesen S.A. atendido su deber de profesionalidad y conocimiento de su propio negocio, debió realizar las mantenciones necesarias en las fajas de seguridad, determinar caminos alternativos a las zonas de difícil acceso, etc., y más aún, teniendo la información anticipada de los posibles efectos del evento climático de junio de 2017 comunicado por la SEC, debió prevenir la interrupción del suministro eléctrico de mejor manera.

#### **INFRACCIONES A LA LEY DEL CONSUMIDOR**

**39°)** Que según lo fallado en la causa rol 12.355-2011 de la Excmá. Corte Suprema de Justicia, considerando décimo “*la referencia que hace la ley al procedimiento en las causas en que esté comprendido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, revela de manera inconcusa que aún respecto de servicios regulados en leyes especiales, como el de suministro de agua potable, igualmente resulta procedente aplicar las sanciones que fueren del caso, pues el procedimiento en las causas en que esté comprendido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios por cierto incluye la posibilidad de aplicar sanciones, afirmación que surge con nitidez de lo dispuesto en el artículo 53 C de la ley...*” no existe discusión sobre la procedencia de las infracciones a la ley del consumidor para los casos de proveedores regulados.

**40°)** Que el actor esgrime que Edelayesen S.A. ha vulnerado el artículo 3 letra b) de la Ley N°19.496 “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 mismo, y el deber de informarse responsablemente de ellos”. La demandante acompañó a folio 128 78 reclamos



recibidos en sus oficinas por los clientes respecto al corte de suministro eléctrico, siendo un factor la falta de información, a modo de ejemplo "...el perjuicio económico que conlleva el estar pidiendo cada vez que se corta la luz por teléfono que se restablezca el servicio por el cual pago todos los meses", "realice los respectivos reclamos y solicite asistencia al cliente para el restablecimiento del suministro eléctrico el que a la fecha no tuvo una respuesta oportuna y satisfactoria", "los sucesivos cortes de luz ocurren en forma diaria en el año, sin aviso, sin tener una respuesta de reposición del servicio eléctrico". El deber de información del proveedor para sus clientes debe ser veraz y oportuno para que así puedan tomar mejores decisiones de consumo y/o adecuarlo para minimizar las pérdidas a causa de la interrupción del suministro eléctrico. De los relatos enseñados, se puede apreciar que Edelayesen no tenía manejo de la emergencia, por lo cual malamente pudo informar correctamente a sus clientes del estado la misma, por lo que evidentemente esta norma se encuentra vulnerada.

**41°)** Que el actor señala que Edelayesen S.A. ha vulnerado el artículo 3 letra e) de la Ley 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 franquea"*. Tal como está redactada la norma se constituye como un derecho a la reparación e indemnización por parte del consumidor, no como una obligación a la que debe estar sujeto el proveedor y que en caso de incumplimiento sea infraccionado, por lo cual será rechazada.

**42°)** Que el actor señala que Edelayesen S.A. ha vulnerado el artículo 12 de la Ley N°19.496 *"todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"*, art. 23 *"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"* y art. 25 *"El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales. Cuando el servicio de qué trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales"*. Como se ha analizado, se encuentra acreditado que efectivamente hubo interrupción del suministro eléctrico debido que Edelayesen S.A. no previó los efectos del evento climático, teniendo toda la información respectiva, y además porque no realizó las mantenciones de roce respectivas. Sin perjuicio que el Sernac imputa tres infracciones por tres normas diferentes, sólo se tendrá por vulnerada la del artículo 25 de la Ley N°19.496, pues esta norma es específica respecto de la interrupción del suministro eléctrico, la que se debe preferir en relación a las restante y así no vulnerar el principio del non bis in ídem, pues se estaría aplicando en la práctica tres multas por un mismo hecho.

**43°)** Que para efecto de determinar la cuantía de las multas a imponer, se debe tener presente lo dispuesto en el artículo 24 inciso 5° y 6° *"El Servicio o el*



*Tribunal, según corresponda, deberá ponderar racionalmente cada una de las atenuantes y agravantes a fin de que se aplique al caso concreto una multa proporcional a la intensidad de la afectación provocada en los derechos del consumidor. Efectuada dicha ponderación y para establecer el monto de la multa, se considerarán prudencialmente los siguientes criterios: la gravedad de la conducta, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima; el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de que lo hubiere; la duración de la conducta y la capacidad económica del infractor”.* Que para estos efectos, a juicio del suscrito no procede atenuante alguna, sino más bien las siguientes agravantes b) haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores, c) haber dañado la integridad física o psíquica de los consumidores o, en forma grave, su dignidad, d) haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun no habiéndose causado daño. Todas estas circunstancias se acreditarán y analizarán posteriormente. Edelaysen es una empresa eléctrica perteneciente al Grupo Saesa, con gran participación en la zona sur en el segmento de distribución, siendo expertos en lo que realizan, lo que produce que exista gran asimetría de información entre el proveedor y el consumidor. Por otro lado, el beneficio económico de Edelaysen S.A. al no realizar las mantenciones debidas en las fajas de seguridad y/o no haber adoptado las medidas adecuadas para prever o aminorar las consecuencias del evento climático de junio de 2017, le reporta un beneficio económico directo de gran importancia.

#### **EN CUANTO A LA INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS**

**44°)** Que la doctrina reconoce como requisitos para que el acreedor pueda exigir la indemnización de perjuicios –en sede contractual-, los siguientes: a) el incumplimiento de una obligación; b) la imputabilidad de los perjuicios al deudor; c) la interpelación hecha por el acreedor al deudor o constitución en mora; y, finalmente, d) que la infracción de la obligación origine irrogue perjuicios al acreedor.

**45°)** Que sin perjuicio lo anterior, el artículo 3 letra e) de la Ley N°19.496 señala que *“el derecho a la reparación e indemnización 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”.* Por otro lado, y en plena concordancia el artículo 51 N°2 dispone *“Sin perjuicio de los requisitos generales de la demanda, en lo que respecta a las peticiones relativas a perjuicios, bastará señalar el daño sufrido y solicitar la indemnización que el juez determine, conforme al mérito del proceso, la que deberá ser la misma para todos los consumidores que se encuentren en igual situación. Con este fin, el juez procederá de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 A. No habrá lugar a la reserva prevista en el inciso segundo del artículo 173 del Código de Procedimiento Civil”.*

**46°)** Que habiéndose acreditado una relación de consumo entre Edelaysen S.A. y sus clientes, el incumplimiento de una obligación, que dicho incumplimiento causó múltiples perjuicios a los consumidores, sólo basta determinar el monto de la indemnización, la que tendrá como fundamento próximo el informe compensatorio acompañado por el Sernac a folio 129, los relatos de los consumidores que efectuaron reclamo en Sernac, cuyos documentos se encuentran acompañados a folio 128 y presentación de la Concejal de la Comuna



de Futaleufú doña Alejandra Torres Vásquez de fecha 07 de julio de 2017 al Sernac. Entre perjuicios sufridos por los clientes, se pueden extraer los siguientes a modo de ejemplo: *“mantengo mi congelador con carne, pescados y verduras para el invierno y parte de la primavera, mantengo alrededor de 100 kilos de carne y pescado, además tengo calefacción con encendido electrónico”, “se reponga suministro, compensación económica por pérdida de insumos de alimentos, compensación económica por daños y perjuicios”, “mandar técnico electrónico por parte de Edelayesen para reparación de implementos electrónicos (lavadora y secadora de ropa)”, “solicito que la empresa se haga responsable por los daños ocasionados por la variación de voltaje y en consecuencia la quema de mis equipos y pérdida de insumo avaluado por 150.000 pesos más la reparación ya que quedaron de enviar técnico y no ha ido a la fecha, más la compensación en dinero por 5 días sin suministro eléctrico estando pagada la cuenta de la luz”, “pido a la empresa me compense las pérdidas económicas sufridas por 8 días sin suministro eléctrico de alimentos y carnes por un monto estimado en \$40.000”, “solicito a la empresa evalúe una compensación los 5 días que deje de trabajar y también realice un descuento en la luz al momento de pagar”, “solicito a la empresa me compense por los 7 días que estuve sin suministro y pérdidas económicas de mis alimentos por 50.000 pesos”, “compensación e indemnización de la empresa por perjuicio causado”*. Igualmente, resulta del todo evidente a la luz de las máximas de la experiencia, que cualquier interrupción del suministro eléctrico por más de 6 horas causa graves problemas en la vida de las personas, pues estamos en una sociedad electro dependiente, donde utilizamos la electricidad para toda índole de tareas, especialmente para refrigerar alimentos, trabajar, estudiar, entretención, realizar deportes, etc. Esto se vuelve crítico en las comunidades rurales, donde atendido a la distancia con la ciudad es sabido que guardan alimentos en congeladores, utilizan motobombas para obtener el agua de pozo, etc. En razón de lo anterior, es que se acogerá la demanda de indemnización de perjuicios, como se dirá.

**47°)** Que para los efectos del artículo 53 A de la Ley N° 19.496 este Juez determinará los siguientes grupos a indemnizar a) clientes urbanos interrumpidos en el suministro eléctrico por más de 20 horas, b) clientes rurales interrumpidos en el suministro eléctrico por más de 30 horas, c) clientes urbanos interrumpidos en el suministro eléctrico por menos de 20 horas, d) clientes rurales interrumpidos en el suministro eléctrico por menos de 30 horas.

**48°)** Que conforme a lo dispuesto en el artículo 53 C letra a) de la Ley N°19.496, este Juez estima que los hechos denunciados han afectado el interés colectivo de los consumidores de la concesión de Edelayesen S.A., cuya cifra de afectados asciende a 1.553, los cuales se encuentran identificados claramente por la demandada. Necesario resulta tener presente Informe Compensatorio acompañado por la demandante a folio 129, donde se señala que los perjuicios ocasionados son múltiples, entre ellos la indisponibilidad de energía eléctrica, pérdida de tiempo laboral o de ocio (costo de oportunidad), pérdida de alimentos refrigerados o congelados, pérdida de medicamentos, falta o limitada calefacción en los hogares durante los meses de invierno, daño o pérdida de electrodomésticos, y/o limitaciones de accesibilidad a otros servicios que depende de energía eléctrica, como la televisión por cable, telefonía e internet.

**49°)** Que con lo razonado, la demanda será acogida parcialmente en cuanto a la parte infraccional, y será acogida en cuanto a la indemnización.

**50°)** Que la demás prueba rendida en nada altera lo ya razonado.



En mérito de lo expuesto, lo dispuesto en la ley 19.496, artículos 254, 342, 346, 348, 349, y demás normas pertinentes del Código de Procedimiento Civil, artículos 1545 y siguientes del Código Civil, Decreto con Fuerza de Ley N° 1 y su respectivo Reglamento, se declara:

**EN CUANTO A LAS TACHAS:**

**Que se rechazan** las tachas intentadas a folio 122, 123, 139, 141, 185 y 221 contra los testigos de la demandada don Patricio Velásquez Soto, Nelson Navarro Uribe, Marcelo Godoy Hernández, Rigoberto Verdejo Barros, Leonardo Morán Aldana, Sebastián Foessel Muñoz, José Belarmino Vera Cárdenas, Jorge Curruñir Cárdenas, Jaime González González y Patricio Shaw Silva.

**EN CUANTO AL FONDO:**

1.- **Que se acoge parcialmente** la demanda en cuanto a la parte infraccional incoada por don **Miguel Alejandro López Villegas**, Director Regional **del Servicio Nacional del Consumidor**, Región de Los Lagos, en su representación, en contra de **Empresa Eléctrica de Aysén S.A.**, representada legalmente por don **Francisco Alliende Arriagada**, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez N°705, comuna y ciudad de Osorno, por la infracción a los artículos 3° letra b y 25 de la Ley de Protección al Consumidor N°19.496; por consiguiente se condena a pagar una multa por el monto de **280 UTM** y de **1.400 UTM** respectivamente.

2.- **Que se acoge la demanda** para la defensa del interés colectivo de consumidores, a través del procedimiento especial establecido en el Título IV de la Ley de Protección del Consumidor interpuesta por **Miguel Alejandro López Villegas**, Director Regional **del Servicio Nacional del Consumidor**, Región de Los Lagos, en su representación, en contra **Empresa Eléctrica de Aysén S.A.** representada legalmente por don **Francisco José Alliende Arriagada**, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez N°705, comuna y ciudad de Osorno y por tanto se condena a indemnizar a los siguientes grupos de clientes las sumas de dinero respectivas a través de un abono en sus cuentas (como saldo negativo) de suministro eléctrico dentro de 30 días de que esta sentencia se encuentre firme y ejecutoriada, descontándose mes a mes lo que corresponda según el consumo de cada cliente;

<b>Grupo</b>	<b>UF</b>
Clientes urbanos + 20 horas interrupción	1,75
Clientes rurales + 30 horas de interrupción	2
Clientes urbanos – 20 horas interrupción	1
Clientes rurales – 30 horas interrupción	1,25

La Empresa Edelaysen S.A. deberá informar del pago de las indemnizaciones a sus clientes mediante instructivo que se acompañará en la boleta de servicios del mes correspondiente. A su vez el Servicio Nacional del Consumidor informará la presente sentencia en todas sus plataformas virtuales, entiéndase página web, Facebook, Twitter, Instragram, etc., si la tuviere al menos por 30 días desde que se encuentre firme y ejecutoriada la presente sentencia.





La Empresa Edelayesen S.A. deberá acompañar a este Tribunal informe de cumplimiento respecto del pago de las indemnizaciones ordenadas, informe que será realizado por un tercero cuyas costas serán cargo de la demandada. Se deberá acompañar dentro de 60 días desde que la sentencia se encuentre firme y ejecutoriada.

Publíquese a costa del infractor un extracto de la parte resolutive de la presente sentencia al menos dos veces con un intervalo inferior a 3 ni mayor a 5 días en el diario de circulación nacional El Mercurio y en diario digital [www.diarioaysen.cl](http://www.diarioaysen.cl).

3.- Que atendido que la demanda se acogió parcialmente, no se condenará en costas a la demandada.

Transcríbase y notifíquese por cédula.

**Rol C 2227 2017.-**

Dictó Luis Meza Marín Juez titular del Segundo Juzgado de Letras de Osorno.



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

A contar del 08 de septiembre de 2019, 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>