

Santiago, tres de agosto de dos mil veintidós.

**Vistos y teniendo, además, presente:**

**Primero:** En los autos seguidos ante esta Corte bajo el rol N° 63.257-2021 la empresa Enel Distribución Chile S.A. deduce reclamación en contra de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (en lo sucesivo SEC), al tenor del artículo 19 de la Ley N° 18.410, en contra de la Resolución Exenta N° 24.821, de 23 de julio de 2018, que rechazó el recurso de reposición interpuesto respecto de la Resolución Exenta N° 21.790, de 29 de diciembre de 2017, que sancionó a la actora con una multa de 10.000 Unidades Tributarias Mensuales.

Funda su acción exponiendo que en la madrugada del 15 de julio de 2017 la zona centro sur del país experimentó un frente de frío y, en particular, la Región Metropolitana se vio afectada por vientos, lluvias y nevazones, que cubrieron gran parte de Santiago, frente de mal tiempo caracterizado, según refiere, por una inusual intensidad, pues se trata del segundo episodio más frío de precipitación que se haya registrado en los últimos 46 años, y, además, por su naturaleza impredecible, considerando que, si bien fue correctamente pronosticado en términos del volumen de precipitaciones, presentó una desviación considerable en la predicción del nivel de las temperaturas. Indica que esa inusual nevazón provocó una serie de impactos en la red, como, por



ejemplo, caídas masivas de árboles, que provocaron graves daños al tendido eléctrico, derivados de numerosos eventos, muchos de ellos simultáneos.

Reseña que lo anterior provocó que los canales de atención de Enel recibieran una cantidad sin precedentes de solicitudes, reclamos y denuncias, al punto de que el promedio diario de llamadas atendidas aumentó más de trece veces en relación a un período normal.

Explica que el 27 de julio de 2017 la SEC formuló cargos a su parte, a través del Ordinario N° 13.355, por infringir las normas que regulan el deber de la concesionaria de contar con adecuados sistemas de atención e información de los clientes, reprochándole haber incumplido los artículos 235 y 222, letras f) y g), ambos del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos (en lo sucesivo, LGSE), en relación al artículo 225 letra x) de la LGSE, al no contar el usuario o cliente con información completa y oportuna respecto de la fecha de reposición del suministro eléctrico. Destaca que la imputación consiste en que entre los días 15 y 19 de julio de 2017 Enel Distribución no habría contado con adecuados sistemas de atención e información para sus clientes y usuarios, lo que se habría traducido en la "no atención de llamados que tenían como propósito reportar puntos de interrupción de suministro", en "la imposibilidad de comunicarse a través de los canales de



Enel", en "líneas telefónicas permanente (sic) ocupadas o atendidas por grabadoras", etc.

Expuesto lo anterior acusa que el acto reclamado adolece de las siguientes ilegalidades. En primer lugar denuncia que, por su intermedio, se crea un deber jurídico, pues no se encuentra prevista en norma legal o reglamentaria alguna la obligación de su parte de informar a los usuarios respecto de un plazo cierto o aproximado de reposición del suministro eléctrico. Acusa que, a juicio de la SEC, tal supuesto deber se encontraría implícito en la letra g) del artículo 222 del Reglamento de la LGSE, interpretación con la cual vulnera las garantías constitucionales de legalidad y de tipicidad y el principio de reserva legal.

En segundo término afirma que el deber de información aludido en lo que precede resulta imposible de cumplir en una emergencia como la que acaeció en autos, desde que la red de Enel se vio afectada por una "Falla Múltiple en Cadena", contexto de emergencia en el que no es posible anticipar los tiempos de reposición de servicio para un cliente en particular dado el carácter secuencial de las reparaciones que se deben realizar, que supone que sólo después de solucionar los impactos producidos en los niveles de alta tensión será posible verificar si existen fallas en los niveles media y baja tensión.



En tercer lugar arguye que Enel cumple cabalmente con el deber de contar con adecuados canales de atención e información a sus usuarios o clientes, al tenor de la letra g) del artículo 222 del Reglamento de la LGSE y del Oficio Circular SEC N° 0436 de 14 de enero de 2015, y asegura que, incluso, satisface uno más exigente.

En cuarto término asegura que, en este ámbito, la reclamada exige que su parte cumpla un estándar maximalista que carece de sustento normativo, pues, en su concepto, el criterio aplicado por la SEC sólo considera "adecuados" aquellos sistemas de atención capaces de recibir, procesar y responder a toda la demanda, aunque ésta adquiera magnitudes extraordinarias, como en la especie.

En un quinto capítulo aduce que la calificación de gravísima de la infracción no considera la magnitud histórica de reclamos recibidos por su parte, pues el promedio diario de llamadas atendidas aumentó más de trece veces frente a un período normal, de lo que deduce que no puede existir reincidencia si es la primera vez que su parte enfrenta un número de denuncias como este y estima que, por ende, ha existido una errónea aplicación del artículo 15 N° 6 de la Ley N° 18.410.

En sexto lugar alega que, para fundar la reiteración, se efectúa una remisión indeterminada a una situación previa, sin indicar con precisión cuál es la



infracción reiterada, pese a que es deber de la SEC identificar la específica infracción anterior que estima reiterada, pues su existencia y calificación constituyen el núcleo de la reincidencia.

En el séptimo capítulo arguye que, demostrado que no se afectó a la generalidad de los clientes, sino a un porcentaje mínimo, la SEC debió graduar la multa y rebajarla proporcionalmente. Explica que, sin embargo, como ello no ocurrió, se ha producido una desproporción en la determinación del monto de la multa y, por tanto, una incongruencia en el razonamiento sancionatorio.

Finalmente, y en subsidio, acusa la errónea apreciación de las circunstancias del artículo 16 de la Ley N° 18.410, pues una correcta consideración de las mismas exige una sustancial disminución de la multa. Así, en cuanto a la importancia del peligro ocasionado, expresa que debe ser concreto, determinado y verosímil, de manera que un peligro abstracto, hipotético o expresado en términos generales, como el de autos, que se hace consistir en que la falta de fecha cierta de reposición impidió a ciertos clientes tomar decisiones, carece de la entidad suficiente para servir como antecedente de la sanción aplicada a su parte. En este mismo acápite sostiene, además, que el porcentaje de usuarios afectados por la infracción corresponde a una proporción ínfima, pues sólo alcanza al 0,26% del total.



A continuación se refiere al beneficio económico obtenido con motivo de la infracción y al respecto niega los ahorros que acusa la resolución reclamada, pues Enel Distribución ha realizado cuantiosas inversiones para mejorar sus sistemas de atención al público, muchas de las cuales implementó voluntariamente. Por último, asevera que no existió intencionalidad de su parte en la comisión de la infracción.

Termina solicitando que se deje sin efecto el acto administrativo impugnado; en subsidio, que se rebaje la multa impuesta al recalificar la infracción como "grave" y, en subsidio, que se rebaje proporcionalmente la multa impuesta, según se estime conforme a Derecho.

**Segundo:** Al informar la Superintendencia de Electricidad y Combustibles solicitó el rechazo del reclamo, con costas, fundada en que carece de fundamentos y en que lo obrado por su parte se ajustó a la normativa vigente.

Explica que, habiendo previsto la Dirección Meteorológica la ocurrencia de nevadas y precipitaciones para los días 14 y 15 de julio de 2017, entre Coquimbo y Los Lagos, su parte instruyó a las empresas concesionarias de distribución de electricidad, incluyendo a Enel, para que adoptaran, oportunamente, todas las medidas necesarias para otorgar un suministro continuo y seguro, así como para contar permanentemente



con adecuados sistemas de atención e información a los usuarios. Añade que, no obstante ello, entre el 15 y el 19 de julio de 2017 su parte recibió aproximadamente 4.900 reclamos de clientes de Enel, quienes denunciaban la falta de información completa y oportuna por parte de la empresa, la imposibilidad de comunicarse a través de los canales de atención dispuestos por ésta y la incertidumbre acerca del plazo de reposición del suministro, antecedentes a partir de los cuales formuló un cargo a Enel, atribuyéndole el incumplimiento de los artículos 235 y 222, letras f) y g), ambos del Reglamento de la LGSE, en relación al artículo 225 letra x) de la LGSE, al "no contar el usuario o cliente con información completa y oportuna respecto de la fecha de reposición del suministro eléctrico", infracción por la cual, en definitiva, dicha empresa fue sancionada.

En cuanto a las alegaciones de la reclamante, niega que su parte haya creado un deber jurídico, pues uno de los derechos básicos de los clientes consiste en contar con información aproximada respecto del momento en que se restablecerá el servicio, en tanto ella resulta imprescindible para que adopten diversas decisiones prácticas, como las que afectan a personas electrodependientes. Al respecto destaca que la obligación de que se trata ha sido establecida expresa e implícitamente por la normativa que regula la prestación de este



servicio básico, en particular por los artículos 235 y 222, letras f) y g), del Reglamento de la LGSE y por el artículo 225 letra x) de la citada ley, normas que fueron incumplidas por Enel, y en las que se previene que la calidad comercial es parte de la calidad de servicio que se debe entregar e incluye, entre otros, "el plazo de restablecimiento de servicio" y "la información entregada al cliente", a la vez que se exige que este servicio público sea prestado con un estándar mínimo de calidad, en el que se incluye "la oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia" y "la utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes".

A continuación aduce, en relación a la alegada imposibilidad para entregar la información aludida en lo que precede, que el suministro, claro y oportuno, de esta clase de antecedentes es consustancial a la existencia de interrupciones en el sistema eléctrico, de modo que es, precisamente, en el marco de estas contingencias que su entrega resulta relevante para los usuarios. A lo dicho añade que, en todo caso, la actora no ha acreditado por qué la existencia de múltiples fallas o el carácter "secuencial" de los trabajos realizados tornarían imposible la proyección de un plazo para la reposición del servicio, pues Enel, en cuanto distribuidora de





electricidad, debe tener un mínimo control sobre lo que ocurre en su zona de concesión.

Más adelante, y en lo que atañe a las alegaciones vinculadas con el debido cumplimiento del Oficio Circular N° 0436 de 2015, expresa que el sistema allí previsto funcionó mal durante los días fiscalizados, debido a la falta de previsión y a la negligente gestión de la recurrente.

Por último, afirma que el acto reclamado explica latamente los fundamentos que sustentan la entidad de la multa impuesta y que demuestran su proporcionalidad, habiendo ponderado debidamente las circunstancias del artículo 16 de la Ley N° 18.410, a lo que agrega que la de autos es una infracción gravísima.

**Tercero:** Los juzgadores de primer grado desechan la acción en examen basados, en lo que atañe a la primera ilegalidad denunciada, esto es, a la supuesta creación de un deber jurídico, en que la obligación de entregar la información en comento deriva de los artículos 235 y 222, letras f) y g), del Reglamento de la LGSE, en relación al artículo 225 letra x) de la citada ley, respecto a lo cual recalcan que la letra f) del mencionado artículo 222 consagra, expresamente, la obligación que Enel estima carente de fuente normativa, de manera que el deber en comento tiene raíz normativa, legal y reglamentaria.



Enseguida ponen de relieve que el evento climático en comento ocasionó importantes inconvenientes a un gran número de usuarios de Enel, evento ante el cual la empresa no tuvo la capacidad de atender los llamados de sus clientes, quienes requerían una explicación o que, al menos, se les indicara que el servicio sería restablecido en un plazo razonable. Agregan que, aun en el supuesto de que el plazo de reposición no fuera breve, los clientes, en cuanto víctimas de la situación, tenían derecho a saber de qué modo ocurrirían las cosas.

A continuación desechan la segunda ilegalidad acusada, referida a la imposibilidad de proporcionar la información de que se trata debido a la emergencia climática vivida, considerando que lo que se reprochó a Enel fue no haber cumplido el deber de informar un plazo, al menos aproximado, de reposición del servicio, pese a que la entrega de dicho antecedente representa un derecho elemental de los clientes de esa empresa.

Más adelante rechazan la ilegalidad basada en una errónea interpretación de la obligación de contar con adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes, prevista en la letra g) del artículo 222 del Reglamento, pues, según dejan asentado, correspondiendo a la SEC la facultad de interpretar la normativa aplicable, una exégesis diversa del particular interesado sólo refleja una divergencia interpretativa,



mas no una ilegalidad de la Administración, entendimiento de la actora que, además y según declaran, esa Corte no comparte.

Enseguida niegan lugar a la alegación de que la autoridad ha exigido la satisfacción de un "estándar maximalista" en cuanto al procesamiento y atención de todas las llamadas realizadas por los usuarios, pues, según consignan, el estándar exigido en la especie es el correcto, dado que se trata de la obligación de informar, esto es, de un deber mínimo de la firma que distribuye energía eléctrica en forma monopólica o, lo que es lo mismo, que provee un bien vinculado con la satisfacción de necesidades básicas.

En otro fundamento desestiman la alegación de la reclamante consistente en que se le ha exigido el cumplimiento de un deber legal nuevo, dado que ello no es efectivo, pues sólo se le ha requerido que cumpla con su deber como concesionario de un servicio básico, cuya base normativa se encuentra en los preceptos citados previamente y en las instrucciones que la SEC entregó previamente a las empresas que fiscaliza.

Luego descartan la existencia de una errónea calificación de la infracción como gravísima, en cuanto al número de clientes afectados, pues la circunstancia de que hayan sido miles constituye igualmente una situación de gravedad, resultando inadmisibile la cantidad de



situaciones producidas así como su naturaleza. Resaltan, asimismo, que, aun cuando la SEC aceptó que no se vio afectada la generalidad de los clientes de la reclamante, generalidad no es sinónimo de totalidad, de manera que, existiendo un gran número de afectados, la infracción sigue teniendo la categoría de gravísima.

En otro razonamiento desechan la ilegalidad relacionada con una errada calificación de la infracción como gravísima, en cuanto se sustenta en la reiteración de conductas, considerando que la reincidencia no depende de la entidad de los eventos que la motivaron, sino de la forma en que fue calificada por la autoridad. A lo dicho añaden que, en todo caso, sí existe reiteración, en tanto ésta tiene que ver con la perpetración de dos o más infracciones y no depende de la entidad de las mismas, sino de su número. Concluyen indicando que, incluso si se estimara como grave la infracción actual, al tenor del artículo 15 de la Ley N° 18.410 igualmente se produciría reiteración, más aun si se atiende a las demás infracciones por las que ha sido sancionada Enel como consecuencia del mismo evento del año 2017.

Enseguida rechazan la ilegalidad sustentada en la indeterminación del evento previo que justifica la existencia de reincidencia, ya que no es efectiva y carece de importancia, en tanto la propia actora señala cuáles son las infracciones por las que anteriormente fue



sancionada, sin perjuicio de que la SEC hizo expresa referencia a un evento anterior.

A continuación desestiman que se haya producido una errada interpretación de las circunstancias del artículo 16 de la Ley N° 18.410. Así, en cuanto a la ausencia o irrelevancia del daño, destacan el gran número de afectados por los hechos y la enorme relevancia, en nuestra sociedad, de la energía eléctrica; en lo que atañe al beneficio económico, señalan que las inversiones que la actora dice haber realizado tienen por fin el normal desarrollo de una actividad que, como concesionaria, explota en su propio beneficio, a la vez que revelan gran capacidad económica. Destacan, asimismo, que la Superintendencia explica en detalle los fundamentos que sustentan la entidad de la multa aplicada, y que demuestran su proporcionalidad y terminan desechando la alegación de que la actora no obró con dolo, toda vez que los cargos formulados reprochan la desidia e indiferencia de la actora y recalcan, por último, que el monto de la multa es comedido, atendida la gravedad de los hechos, sin perjuicio de hallarse dentro del rango legal.

**Cuarto:** En contra de dicha determinación la parte actora dedujo recurso de apelación en el que denuncia que la sentencia incurren en diversos errores, el primero de los cuales hace consistir en que se ha confirmado la



exigencia de una obligación de entrega de información que no existe en la normativa vigente, considerando que, de las disposiciones citadas en el fallo con tal fin, esto es, de los artículos 235 y 222, letras f) y g), del Reglamento de la LGSE, en relación al artículo 225 letra x) de esa ley, no se desprende la existencia del mentado deber.

Como segundo error denuncia que la sentencia descarta, sin mayor fundamento, la alegación basada en que, aun de ser exigible el deber de entregar información sobre tiempos de reposición, su cumplimiento en las condiciones climáticas extremas ocurridas era imposible, soslayando, además, que se rindió pericial y testimonial que demuestra la efectividad de sus afirmaciones.

En tercer lugar denuncia una deficiente valoración de la prueba rendida; al respecto aduce, por una parte, que la sentencia desestima sin justificación el informe pericial aparejado, en tanto se contradice en cuanto a la relevancia que se ha de reconocer al carácter secuencial de las reparaciones en la imposibilidad de entregar información acerca de los tiempos de reposición del servicio y desde que, además, descarta esta probanza con explicaciones que califica de livianas.

En este mismo apartado asevera que la sentencia rechaza sin mayor fundamento la prueba testimonial, pese a que su contenido es plenamente atingente al punto de



prueba y concordante con el informe pericial, y añade, a continuación, que el fallo omite valorar prueba documental aportada por su representada, consistente en una planilla con el detalle de eventos de impacto y tiempos de reparación en seis alimentadores de su representada durante los episodios de julio de 2017.

En cuarto lugar afirma que su parte dispuso de canales de atención adecuados, en tanto dio cabal cumplimiento al Oficio Circular N° 0436 de la SEC, además de desplegar voluntariamente diversos otros medios para atender la emergencia, que van más allá de lo exigido por dicho oficio.

Como quinto error manifiesta que la sentencia confirma la equivocada calificación de la conducta como gravísima, considerando que el único fundamento de esta conclusión dice relación con la reiteración de las conductas sancionadas, materia en la que, según afirma, el fallo equipara erróneamente un evento inédito en su intensidad con referencias indeterminadas a sucesos anteriores, radicalmente diferentes.

Finalmente arguye que la sentencia se equivoca al confirmar una errónea apreciación de las circunstancias del artículo 16 de la Ley N° 18.410, pues, en su concepto, la sanción impuesta es desproporcionada. Así, estima, en cuanto a la importancia del peligro ocasionado, que el peligro debe ser concreto y verosímil,



mientras que el de autos es meramente hipotético, por lo que no reviste la entidad suficiente para sancionar a su representada; en lo vinculado al porcentaje de usuarios afectados por la infracción sostiene que el número de clientes por los que se sanciona a su parte alcanza sólo al 0,26% del total, esto es, a una proporción ínfima; enseguida niega haber obtenido algún beneficio económico con motivo de la infracción y, finalmente, sostiene que no existió intencionalidad en la comisión del hecho.

Pide, en definitiva, que se revoque la sentencia apelada y se acoja la reclamación, en los términos en que fue planteada.

**Quinto:** Previo al análisis de las alegaciones propias de la apelación, es necesario recordar que el artículo 19 de la Ley N° 18.410 establece: *"Los afectados que estimen que las resoluciones de la Superintendencia no se ajustan a la ley, reglamentos o demás disposiciones que le corresponda aplicar, podrán reclamar de las mismas, dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la notificación, ante la Corte de Apelaciones correspondiente al domicilio del reclamante"*.

La norma anterior implica que el reclamo de ilegalidad en análisis constituye un mecanismo de revisión de la actividad administrativa sancionadora sectorial eléctrica, que tiene como principal característica ser de derecho estricto, es decir, su





finalidad se restringe a la revisión de la juridicidad, tanto adjetiva como sustantiva, del actuar de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, sin que sea posible por esta vía variar los presupuestos fácticos que fueron determinados en sede administrativa.

**Sexto:** Los argumentos que la recurrente estima como "primer error" de la sentencia impugnada no permiten desvirtuar las conclusiones alcanzadas por la Corte de Apelaciones de Santiago, sin que se advierta una infracción a los principios de legalidad o tipicidad a propósito de las sanciones administrativas.

En efecto, el cargo por el cual se sanciona a la recurrente consiste en *"no contar el usuario o cliente con información completa y oportuna respecto de la fecha de reposición del suministro eléctrico"*, lo que se enmarca dentro de las obligaciones contenidas en el artículo 225 letra x) de la Ley General de Servicios Eléctricos (LGSE) y en los artículos 222 letras f) y g) y 235 del Reglamento respectivo; ello, vinculado a lo dispuesto en el artículo 15 inciso tercero número 6 e inciso cuarto número 3 de la Ley N° 18410.

A juicio de la recurrente, se estaría construyendo artificialmente un deber de indicar un tiempo estimado de reposición de servicio, cuyo contenido, además, habría ido variando en el procedimiento administrativo y en el judicial.



Sin embargo, de la sola lectura del artículo 225 letra x) de la LGSE aparece claramente, como elemento de la calidad de servicio, el "plazo de restablecimiento del servicio". La recurrente, en este sentido, pretende señalar que ello sería un accidente de la norma, un elemento no esencial sin consecuencias jurídicas; y deriva una distinción entre la información que debe prestarse al cliente y este parámetro.

La distinción que esgrime la recurrente es, huelga decirlo, absolutamente artificial, ya que haría que una parte de la norma fuera inaplicable, lo que contradice una regla hermenéutica general que ordena preferir la interpretación que haga operativa a la norma contra aquella que le niega efectos. La única forma de interpretar el artículo 225 letra x) de la LGSE es aquella que le da al plazo de restablecimiento de servicio -que efectivamente no agota la totalidad del deber de información de la empresa eléctrica a sus clientes- la condición de parámetro de la calidad de servicio, lo que se enlaza con lo señalado en el artículo 15 inciso cuarto N° 3 de la Ley N° 18410, que castiga los hechos que la pongan en peligro, lo que de ser reiterado, constituye una infracción gravísima.

Más aún, la argumentación vertida tanto por la Superintendencia como por la Corte de Apelaciones de Santiago a este respecto resulta complementaria de la



ley. El Reglamento, efectivamente, contiene una cláusula abierta en torno a los parámetros que componen la calidad de servicio; sin embargo, la normativa se refiere a la totalidad de ellos y ciertamente, no cabe entender, como parece hacerlo la recurrente, que la ausencia de norma reglamentaria haría inaplicable a la ley. Si la norma legal define elementos que componen la calidad de servicio en materia eléctrica, es evidente que la norma que sanciona la infracción del deber de mantención de este estándar debe aplicar ambas fuentes normativas y no solamente el reglamento, sin que pueda alegarse falta de tipicidad o legalidad por la ausencia de una norma de rango inferior.

**Séptimo:** Respecto de los capítulos considerados como "segundo" y "tercer error" invocados por la recurrente, cabe tener presente la limitante señalada en el razonamiento quinto de esta sentencia. En la medida que la revisión atañe únicamente a la legalidad en la aplicación de la multa, al presente reclamo no le compete un análisis completo de las circunstancias de hecho que motivan la decisión adoptada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles; antes bien, sólo cabe referirse al cumplimiento del estándar general de ponderación de la prueba en materia administrativa, que a falta de norma específica, corresponde a la apreciación



en conciencia a la que se refiere el artículo 35 inciso primero de la Ley N.º 19.880.

Este sistema no implica una apreciación libre de la prueba, y es posible revocar lo resuelto sobre la base de una ponderación irracional o contraria a lo que señalan los medios aportados durante el proceso. Sin embargo, en este caso ello no ocurre. La alegación principal de la recurrente descansa, en último término, en que los tiempos estimados eran difíciles de calcular y que podían variar dado que se trataba de reparaciones que afectaban los niveles de alta, media y baja tensión, lo que no altera bajo ningún respecto la circunstancia que esa información no se entregó a los clientes. Incluso en el caso en que se produzca algún imprevisto, Enel tenía la obligación de señalar el tiempo estimado de reposición; es la ausencia de esa información y no su incorrección lo que está siendo sancionado en el presente caso.

Esto es patente a partir de las mismas declaraciones reseñadas en el recurso y del informe acompañado a la causa: se señala expresamente que las circunstancias obligaban a frecuentes actualizaciones del tiempo estimado de reposición, y que ello dependía en último término de las reparaciones de las redes de media tensión. Dado el contenido de la obligación de la reclamante, resulta lógico determinar que la información debía ser permanentemente actualizada según las



estimaciones de los trabajos secuenciales a los que alude; lo que no podía realizar, bajo ninguna circunstancia, era omitirla absolutamente, ya que con ello incurría en un déficit en el estándar de la calidad de servicio, sancionable según se ha venido razonando.

**Octavo:** Por otra parte, se advierte que existe una confusión de parte de la recurrente acerca del contenido de la obligación a la que se refiere el artículo 222 g) del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación con el Oficio Circular SEC N.º 0436. La obligación relativa a la calidad de servicio a través de la utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes no se agota en la sola disposición de canales hacia el público; es necesario que ellos estén habilitados y funcionando, especialmente en el caso de una emergencia climática. Se trata de un elemento inherente a la obligación señalada en el precepto reglamentario, en la medida que la norma no resultaría operativa si se permitiera que el cumplimiento fuera meramente nominal, como parece entenderlo la reclamante.

Por cierto, ello se desprende del texto literal de la obligación antes señalada: los sistemas de atención, desde luego, no resultan adecuados si ellos no están operativos o devienen inútiles producto de una emergencia climática.



A mayor abundamiento, la recurrente no disputa, en este sentido, el hecho comprobado por la Superintendencia respecto de las consecuencias de esa insuficiencia: frente a los cortes de suministro, aquella incurrió en la "no atención de llamados que tenían como propósito reportar puntos de interrupción de suministro", en "la imposibilidad de comunicarse a través de los canales de Enel" y en "líneas telefónicas permanente (sic) ocupadas o atendidas por grabadoras". Esto corresponde a un defecto de calidad de servicio sancionable, conforme se ha venido razonando.

**Noveno:** En lo que respecta a la calificación de la infracción como gravísima, esta Corte comparte el razonamiento de la Corte de Apelaciones de Santiago. La reincidencia o reiteración tiene como antecedente una infracción de la misma especie, la que está determinada por la respuesta de la reclamante frente a eventos climáticos anteriores como los de julio y agosto 2015.

Los conceptos de reincidencia y reiteración son diversos; en el presente caso se trata de este último, el cual se define por un criterio numérico: se trata, como bien señala la sentencia de primera instancia, de haber perpetrado dos veces la misma infracción, y no si ellas representan el mismo grado de incumplimiento de la norma, por lo que la argumentación de la recurrente resulta improcedente a este respecto.



**Décimo:** Finalmente, en cuanto a las circunstancias a las que se refiere el artículo 16 de la Ley N.º 18.410, cabe señalar únicamente que se trata de guías para la aplicación de un criterio eminentemente discrecional de parte de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, sin que se explique o aprecie el modo en que existiría una infracción a la proporcionalidad o igualdad que sea susceptible de ser controlada en el marco del reclamo de ilegalidad, atendidos los contornos específicos de este arbitrio de derecho estricto.

Por estas consideraciones y de conformidad con lo que dispone el artículo 19 de la Ley N.º 18.410, **se confirma** la sentencia apelada de veintisiete de julio de dos mil veintiuno, pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago, que rechaza, con costas, la acción intentada por Enel Distribución Chile S.A.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Abogado Integrante señor Munita.

Rol N.º 63.257-2021.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sr. Sergio Muñoz G., Sra. Ángela Vivanco M., Sra. Adelita Ravanales A., Sra. Eliana Quezada R. (s) y por el Abogado Integrante Sr. Diego Munita L. No firman, no obstante haber concurrido al acuerdo de la causa, la Ministra Sra. Quezada por haber concluido su período de suplencia y el Abogado Integrante Sr. Munita por no encontrarse disponible su dispositivo electrónico de firma.





ECQHXXQMTHR



Pronunciado por la Tercera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sergio Manuel Muñoz G., Angela Vivanco M., Adelita Inés Ravanales A. Santiago, tres de agosto de dos mil veintidós.

En Santiago, a tres de agosto de dos mil veintidós, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

