

Santiago, veintisiete de julio de dos mil veintiuno.

**Vistos y teniendo presente:**

1°) Que, en estos autos rol N°339-2018 comparece don ARTURO FERMANDOIS VÖHRINGER, abogado, en representación de ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., persona jurídica distribuidora de energía eléctrica, ambos domiciliados en calle Santa Rosa N°76, piso 7, comuna de Santiago quien, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley N°18.410, que crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (en adelante indistintamente "Superintendencia" o "SEC") interpone recurso de reclamación en contra de la Resolución Exenta N°24.821 de 23 de julio de 2018 (en adelante, también, "la resolución sancionatoria") que confirmó y rechazó el recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución Exenta N°21.790, de 29 de diciembre de 2017, por medio de la cual la SEC, rechazando los descargos efectuados, sancionó a su representada con una multa de diez mil unidades tributarias mensuales (10.000 U.T.M., más de cuatrocientos setenta millones de pesos), acusando que infringió gravemente las leyes y normas administrativas que la rigen. Solicita que, ordenando la completa tramitación del reclamo, se deje sin efecto la totalidad de la multa aplicada o se rebaje en conformidad a las peticiones subsidiarias que presenta, por los fundamentos que expone.

En síntesis, dice, la desproporcionada multa impuesta es ilegal y arbitraria.

En primer lugar, señala, la resolución sancionatoria incurrió en una ilegalidad manifiesta, consistente en la creación de un deber jurídico inexistente en la ley, que no se encuentra recogido en norma legal o reglamentaria alguna -ni siquiera en



instrucciones o circulares dictadas por la SEC— y que exigiría a su representada informar a los usuarios respecto de un plazo cierto o aproximado de reposición del suministro eléctrico.

Aduce que tal supuesto deber legal, a juicio de la SEC, se encontraría implícito en la letra g) del artículo 222 del Reglamento de la LGSE, norma que al definir el concepto de “calidad de servicio” incluye como parámetro: “la utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes”.

Dicho parámetro de calidad de servicio, definido en términos amplios y generales, no puede fundar un deber legal preciso sujeto a sanción administrativa, pues los deberes son obligaciones de derecho estricto, que requieren ser precisadas en la ley.

La entidad fiscalizadora estima que se encuentra facultada para —valiéndose de interpretaciones extensivas y supuestos deberes implícitos— crear obligaciones legales inexistentes en el ordenamiento jurídico, e imponer sanciones y multas por juzgarlas infringidas.

Al consumir tal actuación, afirma, la resolución sancionatoria incurre en vulneración de una serie de garantías constitucionales que amparan a Enel Distribución, como sujeto pasivo de la actividad sancionadora del Estado.

Al proceder de tal modo la resolución sancionatoria infringe las garantías penales de legalidad (art. 19 N°3 inciso séptimo de la CPR); y tipicidad (art. 19 N°3 inciso final de la CPR); —aplicables extensivamente al derecho administrativo sancionador— y el principio de reserva legal (art. 63 N°2 de la CPR) que, combinados, exigen que el deber jurídico cuyo incumplimiento conlleva sanciones administrativas se exprese con precisión y



VBXYKCDVMX

detalle en un precepto de rango legal.

Agrega que la actuación de la SEC ni siquiera consiste en un caso de ejercicio de la potestad reglamentaria de ejecución (art. 32 N°6 de la CPR), que compete en forma exclusiva al Presidente de la República, y que sería el único supuesto en que resultaría admisible para la Administración introducir complementos o detalles que permitan la correcta ejecución de los preceptos legales que imponen sanciones administrativas, circunstancia que intensifica la ilegalidad de la resolución sancionatoria.

En consecuencia, dice, contradice el sistema de garantías constitucionales que amparan a Enel Distribución, el hecho de que la SEC imponga sanciones respecto de deberes legales implícitos, que no encuentran respaldo en ningún precepto legal o reglamentario existente, ni siquiera en las propias instrucciones o circulares impartidas por dicho órgano fiscalizador, sino que emergen de una extralimitación en el ejercicio de sus potestades legales.

En segundo lugar, el supuesto deber legal de informar un plazo cierto o aproximado de reposición de servicio no solo es inexistente y vulneratorio de derechos constitucionales, sino que además resulta imposible de cumplir en un contexto climático de emergencia como el ocurrido los días 15 al 19 de julio de 2017.

En el evento climático aludido, la red de Enel se vio afectada por lo que en lenguaje técnico se denomina "Falla Múltiple en Cadena" (FMC), es decir, la afectación generalizada y simultánea de la red de distribución, que impacta indistintamente a la red de alta, media y baja tensión.

En un evento de emergencia climática no es posible ni para el sistema computacional más moderno, anticipar o predecir los tiempos de



reposición de servicio para un cliente en particular.

Lo anterior se explica en razón del carácter secuencial de las reparaciones que se deben realizar en la red eléctrica cuando ésta es afectada por violentos temporales, las que deben corregir, en primer lugar, los impactos que afecten a los niveles superiores de la red (alta tensión) para luego verificar si existen fallas en los niveles inferiores (media y baja).

A modo de ejemplo, indica, una vez que se soluciona la falla en un nivel superior de la red (sea a nivel de alta o media tensión, sea a nivel de transformador o acometida en baja tensión), el sistema de gestión de atenciones da por atendida la incidencia de todos los clientes asociados a dicha falla. Sin embargo, pueden existir clientes que todavía carecen del suministro eléctrico por una falla adicional en un nivel inferior de la red ("aguas abajo").

Respecto a estos últimos clientes, no hay modo de anticipar un plazo cierto o aproximado de reposición del servicio, pues las múltiples contingencias que afectan a la red se identifican y resuelven en un orden secuencial, comenzando por las fallas de los niveles superiores de ésta hacia los inferiores, de modo que los tiempos de recuperación para un cliente en particular no pueden determinarse en forma anticipada, ya que las fallas "van apareciendo" en la medida que la secuencia de reparación avanza, de modo que resulta imposible predecir cuántas fallas y de qué magnitud se irán presentando hasta llegar a un cliente en particular.

Añade que si bien es posible entregar una estimación estándar de tiempo de reposición del suministro para condiciones normales, ello no resulta viable frente a una contingencia de la magnitud del temporal ocurrido los días 15 al 19 de julio, dada la cantidad y gravedad de las



afectaciones que impactaron en forma simultánea los distintos niveles de la red eléctrica (FMC). Todo lo anterior genera un escenario que imposibilita el cálculo de una fecha de reposición siquiera aproximada para un cliente en particular.

En tercer lugar, en cuanto a la imputación de no contar con adecuados canales de atención e información de los usuarios o clientes, la resolución impugnada incurrió en una errónea interpretación de la obligación reglamentaria de contar con "adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes" (letra g) del art. 222 del Reglamento Eléctrico).

La SEC determinó el alcance de dicha obligación a través de un acto administrativo de autoridad, el Oficio Circular SEC N°0436 que fija el procedimiento para la tramitación de reclamos, denuncias, solicitudes y consultas, supervisando el cumplimiento de ésta por medio de una serie de mesas de trabajo sostenidas con su representada en que la SEC participaba en calidad de autoridad del ramo.

Luego, y pese a cumplir cabalmente su representada con todos los estándares exigidos para la adecuada atención a clientes, tanto las contenidas en el Oficio Circular SEC N°0436 como las acordadas en las mesas de trabajo sostenidas con la SEC, dicha autoridad sancionó a Enel Distribución por el supuesto incumplimiento "*de los estándares inherentes a la actividad de distribución de electricidad concesionada, esto es, con las condiciones mínimas bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse*".

En consecuencia, pese a que la SEC declara sancionar el incumplimiento de "estándares mínimos" y básicos por parte de su representada, la resolución impugnada objeta el hecho de que los sistemas de atención "no respondan a la demanda existente" o bien que



éstos no *"provean la información por ellos (los clientes) requerida, entre otras la fecha en que se repondrá el servicio interrumpido"*.

Afirma que lo que la SEC exige (y sanciona) no es la satisfacción de "estándares mínimos" o básicos, sino que por el contrario, lo que demanda es la satisfacción de un estándar maximalista, consistente en que Enel Distribución debe contar con sistemas de atención que sean capaces de procesar y atender todas las llamadas o denuncias realizadas por los usuarios, ignorando las magnitudes extraordinarias y excepcionales de éstas.

Dicho nuevo estándar maximalista no fue notificado ni comunicado a su representada, no consta en norma legal alguna ni se encuentra recogido en el Oficio Circular SEC N°0436.

SEC, a pesar de haber definido en el Oficio Circular SEC N°0436 un estándar para la obligación de contar con adecuados canales de atención de reclamos y denuncias, y no obstante haber cumplido su representada íntegramente con ellos, cambia de criterio en la resolución sancionatoria y le exige un estándar diferente, desconocido, y que jamás notificó ni comunicó a las concesionarias eléctricas, acusa.

En consecuencia, expresa, la resolución sancionatoria incurre en una ilegalidad insalvable, en tanto que exige el cumplimiento de un deber legal nuevo, sobreviniente y jamás notificado a su representada, que no consta en ninguna norma existente, en circunstancias que un deber legal cuya infracción expone a sanciones, debe constar en un texto legal preciso, notificado previamente y que pormenore el contenido de la obligación específica.

Adicionalmente, dice, la SEC exige a su representada la satisfacción de un estándar maximalista, precisamente para el caso en que los canales de atención de Enel Distribución



VBXYKCDVMX

recibieron una magnitud y frecuencia extraordinarias y sin precedente (de llamados), provocados por el evento climático de emergencia ocurrido los días 15 al 19 de julio de 2017.

Agrega que la SEC ignoró la ponderación de las circunstancias concretas del caso. Aplicar un criterio maximalista de atención de reclamos o denuncias para un evento en que los canales de atención recibieron más de 13 veces su frecuencia normal de llamados, es omitir cualquier tipo de consideración respecto de los elementos fácticos involucrados.

Por último y en subsidio, para el caso que se resuelva no absolver a su representada, el reclamante aduce que la calificación jurídica que se hace de la supuesta infracción y de sus circunstancias es improcedente a la luz de los antecedentes que constan en el expediente administrativo, y que no han sido considerados, lo que detona infracción de los artículos 15 y 16 de la Ley N°18.410.

Estas circunstancias determinan que la resolución reclamada incurriera en errores, que han perjudicado a su representada, forzándola a sufrir una multa ilegal, desproporcionada y arbitrariamente cuantificada, según desarrolla.

**2°)** Que la recurrente expresa que conviene revisar las condiciones climáticas y materiales que motivaron la imposición de la multa que reclama. Junto con ello, presentará una síntesis de las principales imputaciones planteadas por la SEC durante la etapa administrativa.

Sobre la situación de emergencia que ha motivado la multa reclamada, explica que en la madrugada del día 15 de julio del año 2017 la zona centro sur del país experimentó un frente de frío, en particular, la Región Metropolitana se vio afectada por vientos, lluvias y



VBXXKCDVMX

nevazones, las que cubrieron gran parte de Santiago, desde Lo Barnechea hasta Padre Hurtado.

Dicho frente de mal tiempo presentó dos características particulares que merecen atención:

i. Inusual intensidad: El episodio del 15 de julio de 2017 fue el segundo episodio más frío de precipitación que se haya registrado (combinación de temperatura y agua lluvia caída) en los últimos 46 años. Sólo un evento de invierno del año 1971 mostró una temperatura media menor; y

ii. Naturaleza impredecible: Un análisis del modelo predictivo GFS (*Global Forecast System*) indica que el evento, si bien fue correctamente pronosticado en términos de volumen de precipitaciones, presentó una desviación considerable en la predicción del nivel de las temperaturas. La temperatura mínima pronosticada para el episodio fue de  $3,5^{\circ}$  C, mientras que en la realidad la temperatura alcanzó los  $0,6^{\circ}$  grados Celsius.

Agrega que las circunstancias concretas que debió enfrentar Enel Distribución el día sábado 15 de julio de 2017 consistieron en que su área de concesión se vio afectada por un evento inusual de nevazón, la mayor de los últimos 46 años, provocando una serie de impactos en la red (v.gr. caídas masivas de árboles, accidentes automovilísticos, desprendimiento de señalética vial, etc.) que provocaron graves daños al tendido eléctrico, desencadenando en las redes de Enel Distribución cerca de 3.777 eventos de impacto, de diverso rango de gravedad y afectación, muchos de ellos de modo simultáneo.

Lo anterior provocó que los canales de atención de Enel recibieran una cantidad extraordinaria de solicitudes, reclamos y denuncias, de magnitud sin precedentes. El



promedio diario de llamadas atendidas en periodo normal, señala, alcanza la cifra de 3.007 llamadas, considerablemente inferior a la observada los días 15 al 19 de julio de 2017, donde el promedio diario de llamadas atendidas fue de 39.430, es decir, aumentó más de 13 veces.

Adicionalmente, y sólo considerando el número de llamadas telefónicas, entre los días 15 y 19 de julio de 2017, se atendieron cerca de 197.151 llamadas, cifra que supera el total de llamadas atendidas en el temporal de julio y agosto de 2015 (25.324 y 74.620 llamadas, respectivamente), de modo que la frecuencia de reclamos se elevó a magnitudes exorbitantes y extraordinarias.

**3°)** Que, en cuanto a las principales imputaciones realizadas por la SEC a Enel Distribución, sintetiza el asunto señalado que la Superintendencia, con fecha 27 de julio de 2017, formuló cargos por infracción a las normas que regulan el deber de la concesionaria de contar con adecuados sistemas de atención e información de los clientes (Ord. N°13.355).

La imputación consiste en que durante los días 15 al 19 de julio de 2017, Enel Distribución no habría contado con los adecuados sistemas de atención e información para los clientes y usuarios, lo que se habría traducido en la *"no atención de llamados que tenían como propósito reportar puntos de interrupción de suministro"*; *"la imposibilidad de comunicarse a través de los canales de Enel"*, *"líneas telefónicas permanente ocupadas o atendidas por grabadoras"*, etc.

La SEC funda dichas imputaciones en una tabla adjunta al Ord. SEC N°13.355 de 27 de julio de 2017, en el que se extractan los reclamos correspondientes a 78 supuestos clientes (10 de los cuales estaban repetidos) que reportaron a la SEC su *"malestar frente a la*



*imposibilidad de interponer sus reclamos e informar su punto de suministro".*

A juicio de la Superintendencia, su representada habría incumplido lo dispuesto en los artículos 235 y 222 letras f) y g) ambos del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación con el artículo 225 letra x) de la LGSE, *"al no contar el usuario o cliente con información completa y oportuna respecto a la fecha de reposición del suministro eléctrico"*.

Advierte, en primer lugar, el carácter impreciso de los cargos que se imputan a su representada. Ciertos numerales del Ord. 13.355 le imputan a Enel *"no haber contado con adecuados sistemas de atención e información de los clientes"* (numeral sexto); pero luego, en la imputación propiamente tal (numeral noveno), la SEC reprocha a Enel el hecho de *"no haber contado el usuario o cliente con información completa y oportuna respecto de la fecha de reposición del suministro eléctrico"*. La falta de claridad y precisión en el cargo que se imputaba a su representada persistió a lo largo de la etapa administrativa.

Observa que la SEC esgrime dos reproches distintos en contra de ENEL Distribución:

-El primero, consistente en no haber entregado en forma oportuna información respecto al tiempo de reposición del suministro eléctrico, no obstante tratarse de un caso de emergencia climática.

-El segundo, dirigido en contra de los canales de atención e información de Enel Distribución, por no satisfacer la totalidad de la demanda de reclamos, pese a su magnitud exorbitante y absolutamente extraordinaria.

Adelanta que demostrará que ambas imputaciones carecen de sustento jurídico, lo que redundaría en la ilegalidad de la multa



impuesta por la SEC a Enel Distribución.

4°) Que el reclamo contiene un capítulo que llama "ILEGALIDADES EN LA MULTA IMPUESTA POR LA SEC (RES. 21.790), Y CONFIRMADA POR LA RES. N°24.821, QUE RECHAZÓ EL RECURSO DE REPOSICIÓN", en el que, aclara, desarrolla las ilegalidades en que ha incurrido la Superintendencia al emitir las resoluciones señaladas.

Respecto a la imputación consistente en no informar al usuario un plazo cierto o aproximado de reposición del servicio, en el Ord. SEC N°13.355 de 27 de julio de 2017, la SEC basa la supuesta infracción legal cometida por su representada en el hecho de *"no haber contado el usuario o cliente con información completa y oportuna respecto de la fecha de reposición del suministro eléctrico"*.

La SEC considera como deber legal exigible que las concesionarias informen la fecha cierta de reposición del servicio frente a un evento de interrupción. Luego, en la Resolución SEC N° 21.790, por la que se impone la multa que se reclama, el órgano fiscalizador –flexibilizando su criterio inicial– afirmó que si bien no resulta exigible informar un plazo cierto de reposición, la concesionaria debería informar *"al menos un tiempo aproximado de reposición"*.

La Superintendencia, al citar el precepto legal que fundaría tal deber de informar los plazos de reposición de servicio, señala que éste se encuentra implícito en la letra g) del artículo 222 del Reglamento de la LGSE, norma que al definir el concepto de "calidad de servicio", incluye como parámetro: *"la utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes"*.

Afirma, al respecto, que este supuesto deber legal para Enel de informar a los clientes un tiempo aproximado de reposición:



-Es jurídicamente inexistente, en tanto no cuenta con respaldo en precepto legal o reglamentario alguno; y

-Resulta fácticamente imposible de cumplir en un contexto climático de emergencia como el ocurrido los días 15 al 19 de julio de 2017.

La SEC crea un deber legal inexistente y sanciona en razón de éste, primer punto de máxima relevancia, indica, puesto que el deber legal que la SEC estima infringido no se encuentra establecido en precepto legal o reglamentario alguno, ni siquiera en las circulares o instrucciones impartidas por ella.

No existe ningún precedente normativo en virtud del cual se le pueda exigir a su representada entregar un plazo cierto o aproximado de reposición de suministro eléctrico, por lo que mal podría la autoridad administrativa imponer sanciones en razón de ellas. La SEC reconoce que no existe norma jurídica alguna que establezca tal deber de información, no obstante, a juicio de la Superintendencia, éste "se encontraría implícito" en la letra g) del artículo 222 del Reglamento de la LGSE.

Sostiene que proceder de tal modo implica la vulneración de una serie de garantías constitucionales que amparan a Enel Distribución, como sujeto pasivo de la actividad sancionadora del Estado.

Afirma lo anterior considerando:

-En primer lugar, forman parte de los principios sustantivos que rigen el derecho administrativo sancionador, los principios constitucionales del Derecho Penal de legalidad y tipicidad.

-Según el primero de éstos, los órganos de la Administración pueden sancionar solo aquellas conductas que se encuentren establecidas en una ley promulgada con anterioridad a la comisión del ilícito



respectivo (art.19 N°3 inciso séptimo de la CPR).

-En razón del segundo, se requiere la precisa definición de la conducta que la ley considera reprochable (art. 19 N°3 inciso final de la CPR), "garantizándose así el principio constitucional de seguridad jurídica y haciendo realidad, junto a la exigencia de una ley previa, la de una ley cierta".

-Además, dice, las sanciones administrativas se encuentran sujetas al principio de reserva legal, según el cual solo el legislador puede definir aquellas materias que la Constitución le ha encargado a éste en forma exclusiva, como lo serían las sanciones administrativas (art. 63 N°2 de la CPR).

-Sin perjuicio de lo anterior, existe una evolución doctrinaria y jurisprudencial según la cual el principio de reserva legal admite la colaboración entre la ley y el reglamento, concediendo a este último una función de complementar y pormenorizar los deberes legales previamente definidos por el legislador.

-No obstante, pese a que hoy se reconoce un mayor campo de acción a la potestad reglamentaria subordinada para efectos de complementar y dar correcta ejecución a las normas legales, ella nunca puede desconocer u obviar las bases esenciales o directrices contenidas en el precepto de rango legal, puesto que solo los aspectos accidentales, complementarios, de desarrollo o detalle quedan entregados al reglamento.

-A este respecto, la actuación de la SEC ni siquiera consiste en un caso de ejercicio de la potestad reglamentaria de ejecución -facultad que ejerce exclusivamente el Presidente de la República (art. 32 N°6 de la CPR)-, único supuesto en que sería admisible para la Administración introducir complementos o detalles



que permitan la correcta ejecución de los preceptos legales que imponen sanciones administrativas, lo que intensifica la ilegalidad de la resolución sancionatoria.

-En consecuencia, expresa, contradice el sistema de garantías constitucionales que amparan a Enel Distribución el hecho de que la SEC imponga sanciones respecto de *deberes legales implícitos*, que no encuentran asidero ni respaldo en ningún precepto legal o reglamentario, ni siquiera en las instrucciones o circulares impartidas por dicho órgano fiscalizador.

-Agrega que se constata que ni la Ley General de Servicios Eléctricos, ni su Reglamento, como tampoco ninguna resolución, circular o instrucción impartida por la SEC, dispone la obligación de las concesionarias de informar a los usuarios de un tiempo cierto o aproximado de reposición del suministro eléctrico.

-indica que la extensión analógica que efectúa la SEC al interpretar la letra g) del artículo 222 del Reglamento de la LGSE, deduciendo deberes que se encontrarían implícitamente consagrados en su texto, resulta inadmisibles frente al sistema de garantías constitucionales que gobiernan al derecho administrativo sancionador.

Aduce que ha podido demostrar que la SEC no tiene potestad ni atribución alguna para crear un deber legal inexistente, y luego imponer sanciones y multas por estimarlo infringido, todo lo que lleva a concluir que la multa impuesta por la SEC en su Resolución N°21.790 es ilegal e inconstitucional, por lo que solicita se deje sin efecto.

**5°)** Que, a continuación, el reclamo sostiene que la SEC exige proveer información imposible de determinar en caso de emergencia climática.



El deber legal de informar un plazo cierto o aproximado de reposición de servicio no solo es inexistente y vulneratorio de derechos constitucionales, sino que además es fácticamente imposible de cumplir en un contexto climático de emergencia como el ocurrido los días 15 al 19 de julio de 2017.

Argumenta que la red de concesión de Enel Distribución presenta las siguientes características en un evento de emergencia, que hacen impracticable el deber de informar a un cliente específico sobre el tiempo de reposición del suministro eléctrico:

-En un contexto climático de emergencia, como el ocurrido los días 15 al 19 de julio de 2017, se verifica lo que en lenguaje técnico se denomina "Falla Múltiple en Cadena" (FMC), es decir, la afectación generalizada y simultánea de la red de distribución, que impacta indistintamente a las redes de alta, media y baja tensión.

-Para solucionar tales fallas, las cuadrillas de Enel deben reparar, en primer lugar, el nivel superior de la red (alta tensión), para continuar con los niveles inferiores (media y baja tensión).

-A este respecto, si bien en una situación de emergencia puede estimarse un tiempo aproximado para reponer el suministro en los niveles superiores de la red, no hay forma de estimar si, una vez reparados éstos, persistirán o no fallas en los niveles inferiores de la misma, incertidumbre que se intensifica en un contexto de FMC.

-Ejemplifica diciendo que una vez que se soluciona la falla en un nivel superior de la red (sea a nivel de alta o media tensión, sea a nivel de transformador o acometida en baja tensión), el sistema de gestión de atenciones da por atendida la incidencia de todos los clientes asociados a



dicha falla. Sin embargo, y esto es lo que la SEC no ha considerado, pueden existir clientes que todavía carecen del suministro eléctrico por una falla adicional en un nivel inferior de la red ("aguas abajo").

-Además, la gran cantidad de impactos en distintos puntos de cada red ocurridos durante el evento climático, provocaban que al reparar el primer impacto y luego normalizar el sistema, aparecían nuevas fallas, lo que aconteció sucesivamente a medida que se iban reparando los distintos impactos en la red.

-Así, respecto de un cliente en particular, no hay modo de anticipar un plazo cierto o aproximado de reposición de servicio, pues las contingencias se identifican y resuelven a medida que se reparan las fallas de los niveles superiores de la red hacia los inferiores, de modo que el tiempo de recuperación para un cliente en particular no puede determinarse en forma anticipada.

En consecuencia, concluye, si bien es posible entregar una estimación estándar de tiempo de reposición del suministro para condiciones normales, ello no resulta viable frente a una contingencia de la magnitud del temporal de los días 15 al 19 de julio, dada la cantidad y gravedad de las afectaciones de la red. Todo lo anterior genera un escenario que imposibilita el cálculo de una fecha de reposición siquiera aproximada, y si tal dato no es posible de obtener, debido a las razones anotadas, éste no puede ser legalmente exigido a Enel.

Solicita que se deje sin efecto la multa impuesta a su representada, en tanto ella se funda en la exigencia de un deber cuyo cumplimiento resulta materialmente imposible, según ha demostrado.

6°) Que, respecto de la imputación de no contar con adecuados canales de atención e información de los usuarios o clientes, expresa



que la SEC le imputa a su representada el supuesto incumplimiento de su deber de contar con adecuados sistemas de atención e información, tal como lo exige la letra g) del artículo 222 del Reglamento Eléctrico.

Tal precepto dispone que: *"La calidad de servicio incluye, entre otros, los siguientes parámetros: g) La utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes"*.

Al exponer en términos generales los fundamentos que justifican la sanción antedicha, la SEC afirma que Enel no habría dado cumplimiento a *"los estándares inherentes a la actividad de distribución de electricidad concesionada, esto es, con las condiciones mínimas bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse"*. Lo que se imputa a su representada es que no cumplió siquiera con las condiciones mínimas, básicas e imprescindibles exigidas por la normativa eléctrica para dar por satisfecho el deber legal de contar con adecuados sistemas de atención e información.

Señala que tal razonamiento, sobre el cual se sostiene la tesis sancionadora de la SEC no es correcto, en tanto que:

-Omite el hecho de que su representada se ha ajustado en todo momento al estándar exigido por la normativa eléctrica, incluso a uno más exigente.

-Desconoce e ignora los antecedentes jurídicos y fácticos que definen realmente el "estándar mínimo" al que se encuentra obligado Enel Distribución, el cual ha cumplido íntegramente.

-Supone, en realidad, la exigencia de un estándar maximalista, que no puede ser legalmente impuesto a su representada, por carecer de sustento legal y reglamentario; además de que su cumplimiento resulta imposible



VBXYKCDVMX

en condiciones de emergencia.

En lo que sigue, afirma, demostrará cada uno de estos asertos.

Aduce que Enel cumple cabalmente con el deber de contar con adecuados sistemas de atención e información, conforme éste ha sido expresamente definido mediante actos de autoridad de la SEC y acordado en instancias oficiales de coordinación.

Para determinar el contenido del "estándar mínimo" del deber legal que se juzga infringido por la Superintendencia, se requiere revisar el sentido y alcance de las normas legales involucradas, los pronunciamientos oficiales de la SEC sobre la materia, y las distintas reuniones sostenidas en un marco de buena fe entre las entidades reguladas y la autoridad, organizadas con el objeto de precisar el alcance de la obligación en comento.

A este respecto, mediante presentación de fecha 16 de agosto de 2017, que consta en el expediente administrativo, su parte expuso con especial detención tanto el contenido preciso de la obligación de contar con adecuados sistemas de atención e información, como la forma y el modo en que Enel había dado estricto cumplimiento a ésta, afirmando en tal oportunidad:

-Que la normativa aplicable utiliza conceptos susceptibles de amplias y disimiles interpretaciones. Así, para juzgar la "adecuación" de una plataforma o sistema y la "oportunidad" en la atención de un reclamo, se requiere de parámetros o especificaciones que permitan aplicar correctamente esos conceptos.

-Que dichos parámetros y especificaciones fueron determinados por medio del único instrumento jurídico vigente dictado por la autoridad a este respecto, el Oficio Circular SEC N°0436 de 14 de enero de 2015, que fija el procedimiento para la tramitación de reclamos,



denuncias, solicitudes y consultas.

-Que su representada cumplió íntegramente con todas las exigencias de la referida circular, como demostró en su oportunidad, incluso implementando plataformas de recepción de reclamos y denuncias que no tenían el carácter de obligatorias. Enel dispuso de canales de interposición de reclamos por sobre el estándar exigido por el Oficio referido.

-Que, adicionalmente, Enel cumplió con la implementación de una serie de compromisos acordados con la SEC en 2016 y 2017, adoptados en la mesa de trabajo conjunta integrada por el Departamento de Experiencia Ciudadana de dicha autoridad, y por representantes de la industria eléctrica a través de EEAG (distribuidoras) y FENACOPEL (Cooperativas), cuyo objeto era promover mejoras en los sistemas de atención a clientes de empresas distribuidoras, por medio de la fijación de parámetros precisos.

-Que en una serie de misivas citadas oportunamente en presentaciones que forman parte del expediente administrativo, consta que Enel informó a la SEC de la correcta implementación de todos los canales base (obligatorios) y la gran mayoría de los opcionales (voluntarios).

-Que Enel mejoró considerablemente su capacidad de atención de reclamos si se la compara con la desplegada en otros periodos de contingencia, como el ocurrido en los días 10 a 12 de julio de 2015, citado como antecedente en el oficio de cargos.

-Que en dicho temporal el promedio diario de llamadas atendidas fue de 8.441 llamadas, lo que contrasta con el promedio diario de 39.430 llamadas atendidas durante el temporal ocurrido los días 15 al 19 de julio de 2017, donde se llegó a superar los 200 ejecutivos telefónicos conectados simultáneamente, para lo que -por sistema de turnos- se requirió contar con una



dotación total de más de 500 ejecutivos disponibles y debidamente capacitados. Su representada atendió casi 5 veces más llamadas en promedio por día, lo que denota un progreso sustancial en su capacidad de atención, que se explica principalmente por el aumento de las líneas telefónicas activas, pasando de 270 líneas en 2015 a 460 líneas en la actualidad.

-Que, de este modo, su representada cumplió cabalmente, durante los días 15 al 19 de julio de 2017, con todos los compromisos acordados con la SEC relativos a la implementación de canales de reclamos y denuncias, incluso disponiendo voluntariamente de medios y canales que no son de carácter obligatorio.

-Que finalmente, señala, Enel cumplió, incluso, con exigencias técnicas que aún no se encontraban vigentes a la fecha de los eventos que motivan la reposición, contenidas en el entonces proyecto de "Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución", elaborado por la Comisión Nacional de Energía (CNE), superando, por ejemplo, el estándar que en dicha norma se considera como satisfactorio respecto de las exigencias de desempeño de los centros de Atención de Llamados.

De lo anterior, la reclamante concluye que Enel Distribución ha dado estricto cumplimiento no sólo al estándar mínimo definido por la SEC en el Oficio Circular citado, y acordado también en las instancias de coordinación denominadas "mesas de trabajo", sino que observó incluso un estándar superior al definido en aquellas, mediante la implementación de exigencias contenidas en instrumentos técnicos que no estaban vigentes a la sazón.

Por estas razones, agrega, objeta el hecho de que la SEC afirme que Enel no se ajustó al estándar mínimo o básico exigido por la normativa eléctrica, puesto que tal afirmación no encuentra



correspondencia en ninguno de los antecedentes, tantos legales como fácticos, que permiten determinar el contenido del "estándar mínimo" de la obligación de contar con adecuados sistemas de atención e información.

En consecuencia, indica, no se verifica en este caso ninguna infracción de Enel al deber legal de contar con adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes (art. 222, letra g) del Reglamento de la LGSE), razón que fuerza a dejar sin efecto la multa impuesta por la resolución impugnada.

La reclamante reitera que la SEC le exige el cumplimiento de un estándar maximalista, que no consta en precepto legal ni reglamentario alguno, lo que envuelve su inexigibilidad jurídica.

Expresa que contrariamente a la supuesta exigencia de un simple "estándar mínimo" y básico inherente a la actividad de distribución de electricidad, la SEC demanda de su representada la satisfacción de un criterio maximalista, que se expresa al objetar el hecho que los sistemas de atención de que dispone Enel Distribución "no respondan a la demanda existente" o bien que éstos no "provean la información por ellos (los clientes) requerida".

Colige de los extractos citados que el criterio aplicado por la SEC solo considera "adecuados" aquellos sistemas de atención capaces de recibir, procesar y responder a toda la demanda existente, sin perjuicio de que ésta pueda adquirir magnitudes extraordinarias e inusuales, como ocurrió en el evento en que recae la multa objeto de reclamación.

Al respecto advierte, según consta en el expediente administrativo, que existe una inconsistencia entre las exigencias contenidas en el Oficio Circular SEC N°0436 y las



acordadas en las mesas de trabajo antes mencionadas, por una parte, y las que ahora son exigidas por la SEC en la multa impuesta mediante la Resolución N°21.790.

Mientras las primeras consisten en la necesidad de contar con determinados canales de atención, sometidos a ciertos parámetros cuantitativos y cualitativos (obligaciones de medios), las segundas demandan la atención y procesamiento efectivo de todos los reclamos y denuncias, (obligaciones de resultado).

El punto central y que solicita que se considere, es que solo el primer grupo de exigencias ha sido oficialmente comunicado por la SEC, mediante el Oficio Circular SEC N°0436, o bien mutuamente acordadas en instancias de coordinación. Las que exige ahora la SEC no poseen fuente legal ni reglamentaria y tampoco han sido comunicadas en ningún acto jurídico de autoridad, ni han sido objeto de acuerdo en las mesas de trabajo señaladas.

Añade que la Superintendencia ha fundado el estándar maximalista mencionado, nuevamente en una interpretación extensiva de la letra g) del artículo 222 del Reglamento Eléctrico, afirmando a este respecto que: *"Lo establecido en la letra g) antes transcrita, lleva implícito el hecho de que la empresa debe contar con un sistema de atención a los usuarios que les provea la información por ellos requerida"*.

Advierte que las normas de interpretación de la ley proscriben toda interpretación extensiva que se aparte del sentido genuino de una determinada disposición (art. 23 del Código Civil). De este modo, afirma, no es lícito esgrimir que obligaciones tan gravosas y específicas como el deber de contar con plataformas capaces de procesar todas las llamadas, denuncias o reclamos proveniente de los



usuarios, se encuentran "implícitas", es decir incluidas razonablemente en la expresión "adecuados sistemas de atención e información"; máxime si aquel contenido supuestamente "implícito" no consta en los pronunciamientos oficiales de la SEC, en las instancias de coordinación (mesas de trabajo), o bien en las normas técnicas vigentes a la fecha.

Dentro del mismo capítulo, el reclamo afirma que la SEC exige atender oportunamente la totalidad de los reclamos cursados, sin considerar la magnitud extraordinaria de éstos y, adicionalmente, impone a Enel satisfacer un estándar maximalista, precisamente para el caso en que los canales de atención de su representada recibieron una magnitud y frecuencia extraordinarias y sin precedentes, provocados por el evento climático de emergencia de los días 15 al 19 de julio de 2017. No solo se exige cumplir con un supuesto deber legal inherente a la actividad eléctrica que no encuentra respaldo en norma legal o reglamentaria, sino que además se exige la atención total de reclamos cuando éstos alcanzan cifras excepcionales.

Acusa que la SEC ignoró la ponderación de las circunstancias concretas del caso, pues aplicar un criterio maximalista de atención de reclamos o denuncias para un evento en que los canales de atención recibieron más de 13 veces su frecuencia normal de llamados, es omitir cualquier tipo consideración respecto de los elementos fácticos involucrados.

Lo anterior lleva a concluir que el estándar maximalista contenido en la Resolución que impuso la multa objeto del reclamo, además de ignorar la magnitud extraordinaria de los reclamos recibidos, no cuenta con antecedente jurídico alguno que le sirva de fundamento legítimo, por lo que éste no puede ser



VBXYKCDVMX

legalmente exigido a su representada.

A continuación, pide dejar sin efecto la multa impuesta por la SEC a Enel Distribución, por fundarse ésta en una errónea interpretación de la normativa eléctrica aplicable.

7°) Que, seguidamente, el reclamo aborda el tema consistente en "La calificación de "gravísima" de la infracción ha omitido considerar el volumen y magnitud histórica de las denuncias y reclamos recibidos en las plataformas de atención de Enel."

Sobre dicho particular, indica que para calificar la supuesta infracción como gravísima según la ley 18.410, la Resolución N°19.939 invocó las causales números 3 y 6 del artículo 15 inciso tercero, esto es, que los actos o hechos: "*Hayan afectado a la generalidad de los usuarios o clientes abastecidos por el infractor, en forma significativa*" (art. 15 N°3); y "*Constituyan reiteración o reincidencia en infracciones calificadas como graves de acuerdo con este artículo*" (art. 15 N°6).

Su parte argumentó que ninguna de estas causales se verificaba, y la SEC acogió la reposición en relación a la primera causal, al constatar que las infracciones que se imputan afectaron al 0,26% de los clientes, lo que no puede entenderse como la "generalidad" de ellos. Sin embargo, la SEC mantuvo la calificación de "gravísima", fundándola ahora en la supuesta reincidencia o reiteración.

Así, pese a aceptar las alegaciones de su representada en relación al porcentaje mínimo de clientes afectados, ante la magnitud del evento, la SEC no alteró su decisión ni el monto de la multa impuesta. Estima que se configura una inconsistencia, que apunta a un vicio de desproporción de la multa.

Sin perjuicio de lo anterior, su representada cree que la calificación de "gravísima" es ilegal



al no haber considerado la SEC que la frecuencia de reclamos recibidos por los canales de atención de Enel se elevó a magnitudes exorbitantes y extraordinarias, circunstancia que se encuentra acreditada y que no fue refutada en el expediente administrativo.

Señala que no puede existir reincidencia si es la primera vez que su representada enfrenta una magnitud de reclamos como la acontecida entre los días 15 y 19 de julio de 2017 y acusa errónea aplicación del artículo 15 N° 6 de la Ley N°18.410.

En primer lugar, solicita considerar que la infracción que se imputa a su representada no puede estimarse una reincidencia o reiteración de infracciones anteriores, por cuanto se ha acreditado en el expediente sancionatorio que la magnitud y frecuencia de los reclamos recibidos en los canales de comunicación de Enel entre los días 15 y 19 de julio de 2017 no tiene precedente.

A modo ilustrativo, el promedio diario de llamadas atendidas en periodo normal alcanza a 3.007 llamadas, cifra muy inferior a la observada los días 15 al 19 de julio de 2017, donde el promedio diario de llamadas atendidas fue de 39.430, es decir, aumentó más de 13 veces.

Adicionalmente, y sólo considerando el número de llamadas telefónicas, entre los días 15 y 19 de julio de 2017, se atendieron cerca de 197.151 llamadas, cifra que supera significativamente el total de llamadas atendidas en el temporal de julio y agosto de 2015 (25.324 y 74.620 llamadas, respectivamente).

Luego, una sanción por los eventos climáticos de julio y agosto de 2015 no puede considerar para efectos de configurar una reiteración o reincidencia, sucesos anteriores de magnitud considerablemente menor. No existe un término razonable de comparación, a fin de juzgar una



conducta reiterativa: se ha demostrado que su representada jamás ha enfrentado una frecuencia de recepción de denuncias o reclamos comparable con la que motiva la multa que reclama.

No obstante lo anterior, la SEC omitió toda referencia a la magnitud y frecuencia excepcional de las denuncias y reclamos recibidas por su representada, soslayando tal elemento al momento de juzgar la reincidencia de la supuesta infracción.

Esta omisión es determinante en la calificación de la multa como gravísima, pues ha sido tal omisión la que ha llevado a una errónea e ilegal calificación de la infracción como una "reincidencia o reiteración" de una infracción anterior calificada como grave.

Según precisa en el petitorio de su presentación, solicita que se corrija tal defecto, rechazando la calificación como gravísima y por ende aplicando el tope de multa que la ley ha fijado para infracciones calificadas como graves.

A continuación, dentro de la misma materia, se refiere a la remisión genérica e indeterminada a una situación previa, sin indicación precisa de la infracción que se estima reiterada, lo que impide dar aplicación a la calificación, a su juicio.

Sin perjuicio de lo anterior, afirma, existe una ilegalidad adicional en la forma en que la SEC ha aplicado la causal de reincidencia o reiteración, consistente en su indeterminación.

El artículo 15 N°6 exige, para calificar como gravísima una infracción, que los hechos *"Constituyan reiteración o reincidencia en infracciones calificadas como graves de acuerdo con este artículo"*.

El deber de la SEC es identificar una infracción anterior, calificada como grave, en las que estime que el infractor ha reincidido.



La infracción previa y su calificación constituyen el núcleo de la reincidencia.

En el presente caso la Superintendencia ha hecho una referencia genérica, y a modo meramente ejemplar, a eventos del año 2015: "se ha tratado igualmente en el caso en estudio de infracciones de carácter gravísima, en los términos señalados en el numeral 6° del citado artículo, ya que constituyen reiteración o reincidencia en infracciones calificadas como graves de acuerdo con este artículo, como lo ocurrido respecto del temporal de julio y agosto de 2015 que derivó en una sanción confirmada por los Tribunales Superiores de Justicia."

Advierte que la Superintendencia no ha indicado qué infracción anterior precisa es la que se estima reiterada, y por qué motivos considera que existe identidad en ambos casos, más allá de tratarse de sanciones impuestas. Esta forma de aplicar la causal de calificación no cumple con el estándar del artículo 15 N°6 de la Ley N°18.410, configurándose un vicio de ilegalidad en la aplicación de la multa, que solicita sea corregido.

Habiendo acreditado que no se afectó la "generalidad" de los clientes, sino un porcentaje mínimo, la SEC debió graduar la multa y rebajarla proporcionalmente, sostiene dentro de esta alegación.

Por último, indica, en relación a la calificación de la infracción, se configura una desproporción en la determinación del monto de la multa, al acogerse la reposición en relación a que los hechos no afectaron a la "generalidad" de los clientes, pero sin que dicha enmienda haya incidido en el quantum de la sanción.

Lo anterior revela una incongruencia en el razonamiento sancionatorio, considerando:



-que el monto de la multa inicialmente fijado consideró como uno de sus elementos determinantes que la infracción *"ha afectado a la generalidad de los usuarios o clientes abastecidos por el infractor, en forma significativa"* (Res. N°21.790, considerando 15°, p. 19);

-que su representada, al reponer en contra de dicha resolución, argumentó que los clientes afectados constituyen poco más del 0,26% del total, por lo que no se ha afectado la *"generalidad"* de los mismos;

-que la SEC acogió la reposición en dicho aspecto, eliminado la referencia a la afectación de la generalidad de los clientes (Res. N°24.821, considerando 3°, p. 13);

-que, sin embargo, y pese a que el erróneo supuesto de haberse afectado *"la generalidad de los usuarios... en forma significativa"* fue considerado por la Superintendencia para imponer la multa, la Res. N°21.790 resolvió rechazar el recurso de reposición, manteniendo íntegramente la multa originalmente impuesta.

A su juicio, la constatación de que la infracción no afectó a la generalidad de los clientes, sino que a un porcentaje menor, debió tener un efecto en la determinación de la multa, reduciendo su cuantía.

No es lógico ni proporcionado, afirma, que el monto de la multa que estimó aplicable la Superintendencia bajo el supuesto de que se había afectado a la *"generalidad"* de los clientes, esto es, a la *"mayoría... o casi totalidad de los individuos... que componen una clase o un todo"*, se mantenga cuando se ha acreditado y reconocido que el número de clientes no es ni la mayoría, ni la casi totalidad de los usuarios de la compañía, sino que es un número mínimo, restringido, alejado de la generalidad.

8°) Que la recurrente desarrolla un



capítulo que denomina "EN SUBSIDIO: ERRÓNEA APRECIACIÓN DE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL ARTÍCULO 16 DE LA LEY 18.410."

En cuanto a las circunstancias que el artículo 16 de la ley 18.410 ordena tomar en consideración al determinar una sanción, la Resolución impugnada comete errores en su apreciación al no ponderar debidamente todos los antecedentes que obran en el procedimiento.

Una correcta consideración de varias de estas circunstancias, exige una sustancial disminución de la multa impuesta, sostiene.

En cuanto a la importancia del daño causado o del peligro ocasionado, expresa que la Resolución sancionatoria considera que el peligro ocasionado no puede ser menospreciado por cuanto: *"se trata de no permitir la interposición de reclamos al no contar con adecuados sistemas y la no entrega oportuna de información respecto de la reposición de suministro eléctrico a numerosos usuarios o clientes, lo que impidió a estos tomar decisiones a la espera de un servicio básico que la empresa está obligada a proporcionar y que resulta trascendente en la sociedad actual"*.

La SEC pretende justificar la existencia de un peligro cierto y determinado arguyendo que al no contar los clientes con información respecto del plazo de reposición de servicio -que se trata de un "deber" que no cuenta con respaldo legal ni reglamentario- estaban "impedidos de tomar decisiones".

Al respecto, advierte que la letra a) del artículo 16 de la Ley 18.410 regula el "peligro" como circunstancia para determinar la sanción correspondiente. Por consiguiente, dice, el peligro debe ser concreto, determinado y verosímil para efectos de calificar como circunstancia sancionatoria, por lo que un peligro abstracto,



VBXXKCDVMX

hipotético o expresado en términos generales, no contiene la entidad suficiente para ser esgrimido como antecedente para sancionar a su representada.

El peligro al que se refiere el precepto citado está pensado para circunstancias que, sin implicar un daño directo, exponen a las personas o a las cosas a verse eventualmente afectados. La mera afirmación de que existirían clientes "*impedidos de tomar decisiones*" en razón de un corte de suministro eléctrico sin fecha cierta de reposición, no constituye una situación de peligro concreto y determinado.

En cuanto al porcentaje de usuarios afectados por la infracción, refiere que, como ya anotó, el número de clientes por los que se sanciona a su representada es sólo el 0,26% del total, lo que es una proporción ínfima del total. Explicó en el escrito de descargos y también en el reclamo, que el bajo porcentaje se debe a las inversiones y acciones para el mejoramiento de las plataformas y sistemas de atención de clientes, las cuales permitieron la oportuna recepción de la gran mayoría de los reclamos o denuncias realizadas por los usuarios afectados por el temporal de nieve. Además, el bajo porcentaje de usuarios afectados es una de las circunstancias que la Corte Suprema ha usado para rebajar el monto de las sanciones.

Respecto del beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, argumenta que en este punto, la SEC esgrime los supuestos ahorros en inversiones, proyectos y personal, lo cual constituiría un hipotético beneficio económico para su representada. Esta apreciación es equivocada, por las siguientes razones que la SEC omite:

-En primer lugar, no son efectivos los supuestos ahorros que acusa la Resolución. Como



explicó, Enel Distribución ha realizado cuantiosas inversiones en la mejora de sus sistemas de atención al público, con el objeto de aumentar su capacidad para recibir y procesar reclamos o denuncias, cuestión que ha sido lograda conforme explicó en la presentación de 16 de agosto de 2017.

Como indicó en dicha oportunidad, Enel cuenta con una serie de canales de atención al público (call center, página web, redes sociales, oficinas comerciales, aplicación para dispositivos móviles, etc.), muchas de las cuales ni siquiera son exigidas por la normativa eléctrica, sino que han sido implementadas voluntariamente por su representada, con el gasto que ello implica.

Para ilustrar el punto, el costo aproximado de operación de los canales de Call Center y de redes sociales (estas últimas, canales no obligatorios) asciende a \$3.019 millones. Como se aprecia, aduce, su representada ha incurrido en importantes inversiones en plataformas de información y atención a clientes, incluso por sobre el estándar exigido por la normativa eléctrica, por lo que difícilmente esto podría considerarse como un hecho que constituya un ahorro monetario en desmedro del cumplimiento de sus obligaciones legales.

-A su vez, y como consta en el expediente administrativo, Enel ha incurrido en nuevas inversiones en medidas para el mejoramiento de la atención al público (v.gr. grupos electrógenos, aviso proactivo de fallas en la red vía SMS, etc.), las que no han significado ningún beneficio económico para la empresa, sino lo contrario: han implicado cuantiosos gastos que se proyectarán en el tiempo, al incluirse como medidas permanentes de atención.

A continuación, la reclamante se queja porque, según señala, ninguno de estos



antecedentes ha sido debidamente valorado, en conformidad a la ley.

Tocante a la intencionalidad en la comisión de la infracción y el grado de participación en el hecho, acción u omisión constitutiva de la misma, el recurrente dice que esta circunstancia también merece reconsideración, pues en ningún caso ha tenido intencionalidad en su comisión. Hace presente que la Corte Suprema ha sostenido que la falta de un afán cierto y evidente de incurrir en la infracción es una circunstancia para disminuir la cuantía de la sanción.

En otras palabras, lo que agrava la responsabilidad es la intencionalidad cierta y evidente de provocar la infracción, lo que equivale al dolo, o bien la falta de diligencia grave cometida por la concesionaria. En el presente caso, no se observa ninguna de las dos conductas, en tanto que:

-La intencionalidad directa o dolo no puede ser razonablemente imputada a Enel; y

-Tampoco se verifica una falta grave a su deber de diligencia, en tanto que ha cumplido, según ha demostrado, con todos los estándares exigidos para la adecuada atención a clientes, tanto las contenidas en el Oficio Circular SEC N°0436 como las acordadas en las mesas de trabajo sostenidas con la Superintendencia, e incluso adoptando un estándar superior al exigido.

En consecuencia, concluye, procede que la Resolución sea enmendada y se considere la falta de intencionalidad como circunstancia para reducir la sanción, disminuyendo considerablemente la multa impuesta.

9°) Que, finalmente, el recurrente pide tener por interpuesto recurso de reclamación en contra de la Resolución Exenta N°24.821, de 23 de julio de 2018 que confirmó y rechazó recurso



de reposición interpuesto por su parte en contra de la Resolución Exenta N°21.790, de fecha 29 de diciembre de 2017, por medio de la cual la Superintendencia sancionó a su representada con una multa equivalente a la suma de diez mil unidades tributarias mensuales (10.000 U.T.M.), acogerlo a tramitación, y:

-Dejarla sin efecto, en tanto que infringe las leyes y normas administrativas que la rigen;

-En subsidio, y en el caso que se considere culpable a Enel Distribución de las infracciones que se le imputan, que se rebaje la multa impuesta por recalificar la infracción como "grave" y no como "gravísima";

-En subsidio, que se rebaje proporcionalmente la multa impuesta, según lo que se estime conforme a Derecho.

**10°)** Que, mediante oficio N°26.972 de 19 de noviembre de 2018 emite el informe solicitado, la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES (SEC), el cual aparece suscrito por don Luis Ávila Bravo, al tenor del reclamo de Enel Distribución Chile S.A., en contra de las Resoluciones Exentas N°21.790 y 24.821, mediante las cuales se aplicó a ENEL una multa ascendente a 10.000 UTM (diez mil Unidades Tributarias Mensuales) por incumplir la obligación establecida en los artículos 235 y 222, letras f) y g), del D.S. N°327, de 1997, de Minería, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación con el artículo 225, letra x), del mismo cuerpo reglamentario.

En cuanto a consideraciones generales, señala que el recurso entablado por la reclamante carece de fundamento y debiera ser desestimado en todas sus partes, por cuanto lo obrado por ese Organismo al expedir el acto administrativo impugnado, se ha ajustado a la normativa vigente y en nada vulnera las normas y principios invocados por la recurrente.



Explica que las sanciones que impone la Superintendencia (en adelante SEC) se fundan en las funciones que le encomienda su normativa orgánica, contenida en la ley N°18.410, que en el artículo 2° previene que su objeto será fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas del ámbito de su competencia, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones, y que las citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos, no constituyan peligro para las personas o cosas.

El Título IV de la indicada ley faculta a la Superintendencia para imponer a las personas o entidades sujetas a su fiscalización o supervisión, que incurrieren en infracciones a las leyes, reglamentos y demás normas relacionadas con electricidad, gas y combustibles líquidos, o en incumplimiento de las instrucciones y órdenes impartidas por el Servicio, una o más de las sanciones que allí se señalan, sin perjuicio de las establecidas específicamente en dicha ley o en otros cuerpos legales o reglamentarios.

En cuanto al procedimiento que debe seguirse para la aplicación de sanciones, precisa que está desarrollado en el D.S. N°119 de 1989, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, cuyo Título II fija las reglas y formalidades que han de observarse al efecto y que, en el fondo, corresponden a las garantías de un racional y justo procedimiento, en los términos ordenados por la Constitución Política.

El inicio de tal procedimiento puede tener origen en una denuncia o reclamo relativo a materias fiscalizadas por la Superintendencia, o bien de oficio en aquellos casos en que el Organismo, en el ejercicio de sus funciones, tome conocimiento de propia iniciativa de hechos que pudieran importar infracción al ordenamiento eléctrico, de gas o de combustibles líquidos, o a las órdenes e instrucciones impartidas por el



Servicio. De ello y de los informes técnicos que se emitan, se da traslado al posible infractor, lo que se traduce en una "formulación de cargos", donde se individualiza al presunto responsable, se enuncian de manera clara y precisa los hechos constitutivos de infracciones y las disposiciones que se supone infringidas, expresándose, además, el plazo para formular por escrito los descargos.

En sus descargos, el inculpado deberá acompañar, ofrecer o solicitar las pruebas o diligencias que considerare procedentes, allegando cuantos antecedentes, documentos, peritajes u otros medios sirvieran de fundamento a su defensa.

Con la respuesta del inculpado y una vez practicadas las diligencias que se hubieren estimado necesarias, se emite la resolución que impone la sanción o absuelve de los cargos.

Dictada la resolución por la Superintendencia, ésta puede ser impugnada ante la misma autoridad mediante el recurso de reposición regulado en el artículo 10° de la ley N°18.575, o mediante el denominado recurso de Reclamación ante la Corte de Apelaciones que corresponda, recursos que se encuentran establecidos en los artículos 18 A y 19 de la ley N°18.410.

En cuanto al fondo, señala que la generación, el transporte y la distribución de energía eléctrica, entre otras materias, se rigen por la Ley General de Servicios Eléctricos, contenida en el DFL N° 4/20.018, de 2006, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción (en adelante Ley Eléctrica); por su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N°327, de 1997, del Ministerio de Minería (en adelante, Reglamento Eléctrico) y por un conjunto de otras disposiciones legales, reglamentarias y técnicas que la complementan y que configuran el ordenamiento eléctrico, normativa toda cuyo cumplimiento, por aplicación del artículo 2° de la Ley 18.410, corresponde fiscalizar a la Superintendencia.

Atendida la importancia de las materias propias



del ordenamiento eléctrico, en que pudieran verse comprometidas la seguridad de las personas y la calidad del servicio que la empresa está obligada a entregar a sus usuarios y clientes del servicio público concesionado de distribución de electricidad, el legislador ha establecido rigurosas exigencias para asegurar el cumplimiento de los fines previstos por dicho ordenamiento.

En relación con el presente caso, destaca que de acuerdo al artículo 222° del Reglamento Eléctrico *"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."* Dicha norma luego especifica que la calidad de servicio incluye como parámetros *"la oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia, interrupciones de suministro, accidentes y otros imprevistos"* y la *"utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes."*

El artículo 235 del mismo cuerpo reglamentario, establece que *"los concesionarios de servicio público de distribución deberán aceptar la interposición de reclamos y denuncias por situaciones de operación anormal o insegura, ya sea en forma personal o por cualquier medio, incluyendo el teléfono, fax u otros."*

Agrega que el artículo 225, letra x) del Reglamento dispone que la calidad comercial es parte de la calidad de servicio que se debe entregar al usuario, y que incluye, entre otros componentes, *"el plazo de restablecimiento de servicio"* y *"la información entregada al cliente."*

Por último, el Oficio Circular N°0346, de 2015, de la Superintendencia, establece los aspectos básicos relativos a la tramitación de reclamos, denuncias, solicitudes y consultas presentadas por usuarios ante



concesionarias de distribución, y entre estas y la Superintendencia.

**11°)** Que, respecto de los hechos, señala el informante que atendida la información proporcionada por la Dirección Meteorológica de Chile, la cual publicó avisos donde preveía nevadas y precipitaciones, de intensidad normal a moderada, desde el viernes 14 de julio de 2017 y hasta el sábado 15 de julio de 2017, entre las regiones de Coquimbo y de Los Lagos, la Superintendencia, mediante Oficio Circular N° 12734, de fecha 14 de julio, instruyó a las empresas concesionarias de distribución de electricidad, entre las que se encuentra Enel Distribución Chile S.A. (en adelante, Enel), adoptar, oportunamente, todas aquellas medidas que fueren necesarias para otorgar un suministro continuo y seguro.

Asimismo, se les instruyó contar permanentemente con adecuados sistemas de atención e información a los usuarios, de manera tal de brindar un servicio de atención comercial adecuado frente a este evento climatológico, y de responder oportunamente a situaciones de emergencia, interrupciones de suministro, accidentes y otros imprevistos.

No obstante lo anterior, durante los días 15 al 19 de julio de 2017, la Superintendencia recepcionó aproximadamente 4.900 reclamos de clientes de Enel, los cuales denunciaban la no atención de llamados que tenían como propósito reportar puntos de interrupción de suministro. En dichos reclamos, además, los usuarios o clientes señalaban la falta de información completa y oportuna aportada por la empresa, la imposibilidad de comunicarse a través de los canales de atención de Enel, líneas telefónicas permanentemente ocupadas o atendidas por grabadoras, y la incertidumbre generada respecto del plazo de reposición del suministro, registrándose que un mismo cliente interpusiera en cuatro oportunidades distintos reclamos relacionados con el mismo evento.



Así, de acuerdo a los antecedentes recopilados en la investigación administrativa, se concluyó que Enel no había enfrentado con el cuidado y diligencia que el evento exigía los reclamos interpuestos por sus usuarios o clientes, ya que no entregó en forma oportuna información respecto de la reposición del suministro, lo que impidió a los usuarios o clientes tomar decisiones a la espera de un servicio básico que la empresa está obligada a proporcionar en forma ininterrumpida. Producto de ello el Organismo Fiscalizador, mediante Oficio Ordinario N° 13355, de 27.07.2017, **formuló el siguiente cargo a Enel:**

**"Incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 235 y 222 letras f) y g) ambos del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación al artículo 225 letra x) de la Ley General de Servicios Eléctricos, al no contar el usuario o cliente con información completa y oportuna respecto de la fecha de reposición del suministro eléctrico."**

Con fechas 16.08.2017 y 13.10.2017, Enel presentó sus descargos, señalando las razones por las cuales, de acuerdo a su punto de vista, el cargo formulado debía ser alzado.

Analizados los antecedentes reunidos, la Superintendencia estimó que las alegaciones de la empresa no justificaban exculparla del cargo, por lo que, con fecha 29.12.2017, a través de la Resolución Exenta N°21.790, procedió a sancionarla con una multa de 10.000 UTM (diez mil Unidades Tributarias Mensuales).

Señala que con fecha 11.01.2018 Enel presentó recurso de reposición contra la Resolución Exenta N°21.790, el cual fue rechazado, por no aportar nuevos antecedentes que permitieran atenuar o eximir su responsabilidad infraccional, a través de la Resolución Exenta N°24.821, de 23.07.2018.

**12°)** Que el informe indica que las alegaciones de la reclamante son las siguientes:

1. En primer lugar, la concesionaria alega que *"la resolución sancionatoria ha incurrido en una*



*ilegalidad manifiesta, consistente en la creación de un deber jurídico inexistente en la ley, que no se encuentra recogido en norma legal o reglamentaria alguna -ni siquiera en instrucciones o circulares dictadas por la SEC— y que exigiría a Enel informar a los usuarios respecto de un plazo cierto o aproximado de reposición del suministro eléctrico.”* La resolución sancionatoria infringiría los principios de legalidad y tipicidad, aplicables al derecho administrativo sancionador, y el principio de reserva legal.

Respecto de esta línea argumentativa explica, en primer término, que las tres disposiciones invocadas por la SEC en la formulación de cargos establecen deberes básicos que cualquier concesionaria del servicio público de distribución de electricidad, debe cumplir de cara a sus clientes.

El artículo 222 del Reglamento Eléctrico señala que este servicio público debe entregarse con un estándar mínimo de calidad, y que ese estándar mínimo 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*”.

El artículo 235 del Reglamento precisa que “*los concesionarios de servicio público de distribución deberán aceptar la interposición de reclamos y denuncias por situaciones de operación anormal o insegura, ya sea en forma personal o por cualquier medio, incluyendo el teléfono, fax u otros.*”

Por último, el artículo 225, letra x), del mismo cuerpo normativo, establece que la calidad comercial es parte de la calidad de servicio que se debe entregar al usuario y que incluye, entre otros componentes, “*el plazo de restablecimiento de servicio*” y “*la información entregada al cliente.*”

Todas estas normas, a juicio de la



Superintendencia, fueron incumplidas por Enel durante los días 15, 16, 17, 18 y 19 de julio de 2017, en los que se vivieron graves problemas con la calidad del servicio básico de suministro eléctrico. Tal como se especifica en la formulación de cargos, una gran cantidad de clientes afectados por las interrupciones de suministro no logró establecer comunicación con la empresa para reportar puntos de falla, y aquellos que lo lograban no recibían información clara respecto de la fecha aproximada en que volverían a contar con electricidad, o recibían información que no se ajustaba a la realidad.

Agrega que sorprende a la SEC que la concesionaria la acuse de crear un deber jurídico inexistente, en circunstancias que tener una información aproximada respecto del momento en que se restablecerá el servicio es un derecho básico de los clientes, imprescindible para la toma de un sinnúmero de decisiones prácticas (como aquellas que deben adoptar personas electro-dependientes, empresarios y/o empleadores, dueñas de casa, etc.), y que las concesionarias deben poder satisfacer porque así lo establece, expresa e implícitamente, la normativa que regula la prestación de este servicio básico. No solo porque el artículo 225, letra x) del Reglamento señala el plazo del restablecimiento del servicio y la información proporcionada al cliente como componentes elementales de la calidad de servicio, sino porque dichos ítems son características básicas de lo que puede definirse como un adecuado sistema de atención e información, en los términos del artículo 222, letra g).

Agrega que la línea de argumentación formulada por la concesionaria, objeto de análisis, no tiene fundamento válido ni en los hechos, ni en el derecho que regula la materia.

2. Por otra parte, explica, la reclamante asevera que aun cuando la infracción sancionada tuviese



fundamento normativo, su incumplimiento se encontraría exonerado en virtud del evento climático de emergencia ocurrido entre los días 15 y 19 de julio de 2017, el que implicó una "falla múltiple en cadena", y que obliga a reparaciones de "carácter secuencial", que impiden informar un tiempo aproximado para la reposición del servicio.

Al respecto, responde que al contrario de lo que sugiere la recurrente, la entrega de información clara y oportuna respecto de los tiempos aproximados de restablecimiento del servicio es consustancial a la existencia de interrupciones o fallas del sistema eléctrico. Es, por lo demás, en el marco de estas contingencias donde la entrega de dicha información es relevante para los usuarios, y donde es un deber de la empresa proveerla.

Por lo demás, añade, Enel no ha acreditado por qué la existencia de múltiples fallas, o el carácter "secuencial" de los trabajos necesarios para restablecer el suministro, harían imposible tener una proyección respecto del plazo en que el servicio debiese ser repuesto en un punto determinado. Enel, como cualquier empresa distribuidora de electricidad, debe tener un mínimo control respecto de lo que ocurre dentro de su zona de concesión, y ese mínimo control exige tener una idea aproximada respecto de cuándo volverá a prestar servicio, en caso de que éste se encuentre interrumpido.

3. En tercer lugar, continúa el informe, Enel plantea que el alcance de las disposiciones invocadas como infringidas estaría determinado por el Oficio Circular N°0436 de 2015, emanado de la Superintendencia y que fija el procedimiento para la tramitación de reclamos, denuncias, solicitudes y consultas, acto regulatorio que la reclamante ha cumplido a cabalidad.

Señala, al respecto, que el oficio citado establece los aspectos básicos relativos a la



VBXXKCDVMX

tramitación de reclamos, denuncias, solicitudes y consultas presentadas por usuarios ante concesionarias de distribución, y entre éstas y la Superintendencia. Fue este sistema formal el que, en la práctica, funcionó mal durante los días fiscalizados, debido a la falta de previsión y de la negligente gestión —desde distintos puntos de vista— de la recurrente.

4. Por último, en subsidio de los argumentos anteriores, Enel alega que de acuerdo al mérito de los antecedentes, y de las circunstancias establecidas en el artículo 16 de la Ley N° 18.410, la multa aplicada, equivalente a 10.000 UTM, resultaría excesiva.

Al respecto señala que la Superintendencia, en los Considerandos 15° y 16° de la resolución sancionatoria, y 3° de la resolución que resuelve el recurso de reposición, explica latamente los fundamentos que sustentan la entidad de la multa aplicada y que demuestran su proporcionalidad. Así, se da cuenta de la base legal que permite calificar la infracción sancionada como gravísima, y se ponderan debidamente las circunstancias indicadas en el artículo 16 de la Ley N° 18.410.

Por ende, acota, esta alegación de Enel surge a partir de la propia ponderación que la empresa realiza de la calificación de la infracción, y de las circunstancias establecidas en el citado artículo 16, análisis que la Superintendencia no comparte, porque desconoce la existencia de sanciones anteriores aplicadas por el mismo motivo que en esta oportunidad; porque relativiza la importancia que tiene contar con información oportuna en el marco de estas contingencias, y el perjuicio que la desinformación genera a sus clientes, desde diversos puntos de vista.

Concluye señalando que los razonamientos precedentes dejan de manifiesto que lo obrado por



la Superintendencia se ha encuadrado en el ordenamiento jurídico en vigor, de modo que no puede pretenderse, como denuncia la reclamante, que la actuación del organismo fiscalizador, en la dictación de las Resoluciones Exentas N°21.790, de fecha 29.12.2017, y N°24.821, de fecha 23.07.2018, haya sido ilegal, o que la sanción sea excesiva.

En mérito de lo informado y de los antecedentes que en fotocopia acompaña, procede que se rechace en todas sus partes la reclamación, por carecer de todo sustento en los hechos y el derecho, con expresa condenación en costas, concluye el informante.

**13°)** Que, abordando el asunto traído a la consideración de esta Corte, hay que señalar que en el presente caso, la empresa ENEL Distribución Chile S.A. ha presentado reclamación en contra de la Resolución Exenta N°24.821 de 23 de julio de 2018 que confirmó y rechazó el recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución Exenta N°21.790, de 29 de diciembre de 2017, por medio de la cual la Superintendencia, rechazando los descargos efectuados, la sancionó con una multa de diez mil unidades tributarias mensuales (10.000 U.T.M.) por incumplir la obligación establecida en los artículos 235 y 222, letras f) y g), del D.S. N°327, de 1997, de Minería, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación con lo dispuesto en el artículo 225, letra x), del mismo cuerpo reglamentario.

La primera resolución, la N°21.790, es bastante extensa, consta de 22 carillas, está muy bien fundada y resuelve, en el resolutivo 1, aplicar la multa, en los términos ya indicados. En el resolutivo 2 rechaza llevar a cabo diligencias probatorias y en el 3 recuerda los medios recursivos de que dispone ENEL.

La segunda resolución, N°24.821, que resuelve la reposición administrativa entablada contra la primera, es igualmente fundada, consta de 15



carillas, y en su primera parte de lo resolutivo desestima la referida reposición, aun cuando en el punto 2 elimina la referencia al artículo 15 N°3 de la Ley N°18.410, haciéndose eco -equivocadamente a juicio de esta Corte-, de lo alegado en orden no haber afectado a la generalidad de los clientes sino que "el número de clientes afectados son 4900...".

Por lo tanto, no podría acusarse a la resolución reclamada de falta de fundamentos, pues los tiene y en abundancia.

Finalmente, ENEL recurrió de reclamación, ante esta Corte, en contra de la Resolución Exenta N°24.821 ("la resolución sancionatoria") que confirmó y rechazó el recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución Exenta N°21.790, de fecha 29 de diciembre de 2017, por medio de la cual la Superintendencia, rechazando los descargos efectuados, mantuvo la sanción en la suma de diez mil unidades tributarias mensuales (10.000 U.T.M.), cifra cercana a los quinientos millones de pesos.

**14°)** Que, al respecto, conviene recordar parte de la normativa involucrada en el problema que se ha traído a conocimiento de esta Corte, haciéndose presente desde ya que se rindió prueba durante el procedimiento, consistente en la declaración de los testigos Ximena Mónica Olivares Garrido y Víctor Marcelo Canales Aguilera; se acompañó, asimismo, una planilla de cálculo con el detalle de eventos de impacto y tiempos de reparación en seis alimentadores. Además y finalmente, se acompañó un informe elaborado por don Rodrigo Ignacio Quinteros Fernández. En cuanto al documento se ordenó, simplemente, tenerlo por acompañado.

Como es sabido, la Ley L8.410 crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y su artículo 18 dispone lo que sigue:

"Artículo 18.- El monto de las multas impuestas por la Superintendencia será de beneficio fiscal y



deberá ser pagado en la Tesorería General de la República, dentro del plazo de diez días, contado desde la fecha de notificación de la resolución respectiva.

"El pago de toda multa aplicada de conformidad a este Título deberá ser acreditado ante la Superintendencia, dentro de los diez días siguientes a la fecha en que ésta debió ser pagada."

El artículo 18 A establece:

"Artículo 18 A.- En contra de las resoluciones de la Superintendencia que apliquen sanciones, se podrá interponer el recurso de reposición establecido en el artículo 9° de la ley N° 18.575, en el plazo de cinco días hábiles contado desde el día siguiente a la notificación de la resolución. La Superintendencia dispondrá de diez días hábiles para resolver.

"La interposición de este recurso suspenderá el plazo para reclamar de ilegalidad, siempre que se trate de materias por las cuales procede dicho recurso."

Luego, el artículo 19 manda, en lo pertinente:

"Artículo 19.- 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. Si la resolución afectare a más de una persona o entidad, cuyos domicilios correspondieren a territorios jurisdiccionales de diferentes Cortes, será competente para conocer de todas las reclamaciones a que haya lugar aquella que corresponda al domicilio de la autoridad que haya expedido el acto administrativo reclamado.

"Las sanciones que impongan multa serán siempre reclamables y no serán exigibles mientras no esté vencido el plazo para interponer la reclamación, o ésta no haya sido resuelta. Para interponer la



reclamación contra una multa deberá acompañarse boleta de consignación a la orden de la Corte, por el 25% del monto de la misma."

Previamente, los artículos 1°, 2° y 3° estatuyen los que sigue, en cuanto interesa:

"Artículo 1°.- Créase la Superintendencia de Electricidad y Combustibles como un servicio funcionalmente descentralizado, que se relacionará con el Gobierno por intermedio del Ministerio de Energía, en adelante el Ministerio.

"Su domicilio será la ciudad de Santiago, sin perjuicio de las oficinas regionales que pueda establecer el Superintendente en otras ciudades del país.

"Artículo 2°.- El objeto de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles será fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.

"Artículo 3°.- Corresponderá a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles:

1.- Otorgar las concesiones provisionales de plantas productoras de gas, de centrales productoras de energía eléctrica, de subestaciones eléctricas, de líneas de transporte y de líneas de distribución de energía eléctrica. Las resoluciones de concesión provisional serán publicadas en el Diario Oficial con cargo al interesado.

"4.- Requerir a los concesionarios de servicio público de distribución de recursos energéticos que se encuentre en explotación, para que adecuen la calidad del servicio a las exigencias legales, reglamentarias o estipuladas en los decretos de



concesión.

"11.- Comprobar los casos en que la falta de calidad o de continuidad del servicio se deban a caso fortuito o fuerza mayor.

"12.- Amonestar, multar e incluso, administrar provisionalmente el servicio a expensas del concesionario, si la calidad de un servicio público de distribución de recursos energéticos es reiteradamente deficiente.

"13.- Fiscalizar en las instalaciones y servicios eléctricos, de gas y de combustibles líquidos, el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los decretos de concesión.

"La Superintendencia deberá llevar un archivo actualizado de los antecedentes relativos a las concesiones eléctricas, de gas y de combustibles líquidos.

"16.- Comprobar, en caso, de reclamo, la exactitud de los instrumentos destinados a la medición de electricidad, de gas y de combustibles líquidos suministrados a los consumidores, por intermedio de las entidades y laboratorios señalados en el número 14 de este artículo.

"Las pruebas de los instrumentos de medida serán de cargo de la empresa concesionaria si se comprobare que los instrumentos son inexactos y no se ajustan a la norma respectiva y, por el contrario, serán de cargo del reclamante, si se comprobare que operan dentro de las tolerancias permitidas.

"17.- Resolver, oyendo a los afectados, los reclamos que se formulen por, entre o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas, de gas y de combustibles líquidos, en general, y que se refieran a cualquier cuestión derivada de los cuerpos legales o reglamentarios cuyo cumplimiento le corresponde fiscalizar.

"Los reclamos serán comunicados por la Superintendencia a los afectados, fijándoles un



plazo prudencial para informar. Si dicho informe fuere suficiente para esclarecer la cuestión debatida, dictará resolución inmediata. Si el afectado no contestare en el plazo fijado o si el hecho imputado fuere estimado de gravedad, la Superintendencia deberá disponer que se practique una investigación que le permita formarse juicio completo y dictar la resolución que sea procedente.

"En las resoluciones que dicte podrá aplicar multas u otras sanciones, conforme lo autoriza esta ley.

"Del mismo modo, aunque no medie reclamo, en los casos en que la Superintendencia compruebe infracciones de las normas cuyo cumplimiento le corresponde fiscalizar, podrá aplicar a los infractores las sanciones referidas.

"La forma de tramitación, los plazos, los requisitos que deben cumplir las diligencias y actuaciones y la aplicación de sanciones, así como la interposición de recursos en contra de las referidas resoluciones, se ajustarán a lo dispuesto en el Título IV de esta ley y a lo que disponga el reglamento respectivo.

"18.- Atender las consultas del público y resolver los reclamos que se formulen en contra de los instaladores autorizados y de las entidades y laboratorios a que se refiere el número 14 del presente artículo.

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

"Para la fiscalización del cumplimiento de las normas vigentes en las instalaciones a que se refiere el párrafo anterior, la Superintendencia podrá autorizar a laboratorios, entidades o instaladores, para que efectúen inspección de las mismas y realicen o hagan realizar, bajo su



VBXYKCDVMX

exclusiva responsabilidad, las pruebas y ensayos que dicho organismo estime necesarios, para constatar que cumplen con las especificaciones normales y no constituyen peligro para las personas o cosas.

"Las instalaciones inspeccionadas que cumplan con lo señalado en el párrafo anterior tendrán derecho a un certificado o sello, cuyas características y vigencia serán establecidas por la Superintendencia, de acuerdo con la naturaleza de las mismas.

"El procedimiento para la acreditación, autorización y control de las entidades o instaladores inspectores, será establecido por la Superintendencia mediante resolución fundada de carácter general. Las entidades e inspectores así autorizados quedarán sujetos a la permanente fiscalización y supervigilancia de la Superintendencia.

"29.- Requerir, bajo apercibimiento de multa, la reposición del servicio respectivo, interrumpido por un hecho imputable a la empresa.

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

36.- Adoptar las medidas tendientes a corregir las deficiencias que observare, con relación al cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas cuya supervigilancia le corresponde.

"37.- Fijar normas de carácter general sobre la forma y modo de presentación de la información que las entidades sujetas a su fiscalización deban proporcionarle de conformidad a las leyes y reglamentos vigentes.

"No obstante lo establecido en el párrafo anterior, las nuevas normas que se dicten no afectarán la validez de las informaciones presentadas con anterioridad a su vigencia.

También es importante el artículo 3° A.



"Artículo 3° A.- La Superintendencia podrá requerir, a las personas y empresas sometidas a su fiscalización y a las relacionadas que mantienen transacciones con aquéllas, la información que fuere necesaria para el ejercicio de sus funciones. Respecto de las empresas relacionadas, sólo podrá solicitar la información referida a las transacciones que hayan realizado con las empresas sujetas a su fiscalización.

"Las personas o empresas requeridas por la Superintendencia en uso de la facultad señalada precedentemente, sólo podrán exceptuarse de entregar la información solicitada, invocando una norma legal vigente sobre secreto.

"Asimismo, deberán informar a la Superintendencia de cualquier hecho esencial relativo a la actividad fiscalizada, inmediatamente después de ocurrido éste, o desde que se tomó conocimiento del mismo, o a más tardar dentro de los tres días siguientes, aun cuando no hubiere mediado requerimiento del citado organismo. En caso de que el tercer día corresponda a un sábado, domingo o festivo, la información podrá ser proporcionada el siguiente día hábil.

"Para los efectos del inciso anterior, se entenderá como esencial todo hecho que pueda afectar gravemente la continuidad, calidad, regularidad y seguridad de los servicios eléctricos, de gas o de combustibles, para un número de usuarios igual o superior al 5% de los abastecidos por la informante.

"El incumplimiento del requerimiento de información o de la obligación de proporcionarla sin mediar aquél, así como la entrega de información falsa, incompleta o manifiestamente errónea, serán sancionados en conformidad a esta ley."

Se aprecia que la SEC tiene la facultad interpretativa de la normativa que atañe a su competencia, entre ella, la que se relaciona con la distribución de energía eléctrica y, además, las de impartir instrucciones e imponer multas a los



infractores.

**15°)** Que fue en este marco que, en conocimiento de que se presentaría un evento climático importante, según la información proporcionada por la Dirección Meteorológica de Chile, la cual publicó avisos donde preveía nevadas y precipitaciones, de intensidad normal a moderada, desde el viernes 14 de julio de 2017 y hasta el sábado 15 de julio de 2017, entre las regiones de Coquimbo y la de Los Lagos, la SEC, mediante Oficio Circular N°12734, de fecha 14 de julio de 2017, instruyó a las empresas concesionarias de distribución de electricidad, entre las que se encuentra Enel Distribución Chile S.A. en cuanto a adoptar, oportunamente, todas aquellas medidas que fueren necesarias para otorgar un suministro continuo y seguro.

Asimismo, de acuerdo a los antecedentes entregados por la SEC en su informe, se les instruyó contar permanentemente con adecuados sistemas de atención e información a los usuarios, de manera tal de brindar un servicio de atención comercial adecuado frente a este evento climatológico, y de responder oportunamente a situaciones de emergencia, interrupciones de suministro, accidentes y otros imprevistos.

No obstante ello, durante los días 15 al 19 de julio de 2017, la Superintendencia recibió aproximadamente 4.900 reclamos de clientes de Enel, los cuales denunciaban la no atención de llamados que tenían como propósito reportar puntos de interrupción de suministro. En dichos reclamos, además, los usuarios o clientes señalaban la falta de información completa y oportuna aportada por la empresa, la imposibilidad de comunicarse a través de los canales de atención de Enel, líneas telefónicas permanentemente ocupadas o atendidas por grabadoras, y la incertidumbre generada respecto del plazo de reposición del suministro, detectándose que un mismo cliente interpuso en cuatro oportunidades distintos



reclamos relacionados con el mismo evento.

De acuerdo a los antecedentes recopilados en la investigación administrativa, la SEC concluyó que Enel no había enfrentado con el cuidado y diligencia que el evento exigía los reclamos interpuestos por sus usuarios o clientes, ya que no entregó en forma oportuna información respecto de la reposición del suministro, lo que impidió a éstos tomar decisiones a la espera de un servicio básico que la empresa está obligada a proporcionar en forma ininterrumpida. Producto de lo anterior, el Organismo Fiscalizador, mediante el Oficio Ordinario N°13.355, de 27.07.2017, **le formuló el siguiente cargo:**

***"Incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 235 y 222 letras f) y g) ambos del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación al artículo 225 letra x) de la Ley General de Servicios Eléctricos, al no contar el usuario o cliente con información completa y oportuna respecto de la fecha de reposición del suministro eléctrico."***

Este cargo no fue desvirtuado, de acuerdo con el criterio de la SEC, librándose la resolución sancionatoria y, presentada reposición, ésta se acogió en lo tocante a la imputación de afectar a la generalidad de los usuarios, pero se mantuvo la sanción impuesta originalmente, por estimar que había una infracción gravísima, en atención a la reiteración de parte de ENEL, pues había sido sancionada en fecha reciente por un evento parecido, aun cuando de menos intensidad, ocurrido durante el año 2015.

**16°)** Que, finalmente, se llega al reclamo presentado ante esta Corte, el cual quedó previamente explicado y, en cuanto a la primera alegación formulada, sobre la creación de un deber jurídico inexistente en la ley, que no se encuentra recogido en norma legal o reglamentaria alguna, de que ENEL acusa a la SEC, en realidad resulta sorprendente que la reclamante, lejos de reconocer su falta de



capacidad en el desarrollo adecuado de la concesión de un servicio público esencial, de primera necesidad, que lleva a cabo de manera monopólica, circunstancias que la obligan a cumplir un estándar adecuado para satisfacer las necesidades de sus clientes, la que se vio gravemente afectada por los hechos que la misma empresa ha detallado y reconoce, pretenda desconocer las facultades fiscalizadoras y sancionadoras de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, así como la normativa vigente en la materia, señalada en los cargos y que fue la que efectivamente incumplió, la que es de una claridad meridiana.

Desde luego que no se está frente a una infracción penal, pues de otro modo se estaría enfrentando una acción criminal y ya se sabe, pues como la misma recurrente lo indica, existen diferencias entre las sanciones administrativas y las penales, pues en tanto estas últimas deben estar expresamente catalogadas por la ley, siendo ello una cuestión elemental que nadie puede desconocer, las infracciones administrativas gozan de mayor laxitud.

Sin perjuicio de lo anterior, en el presente caso se le impuso una sanción a la reclamante ENEL debido a que incumplió disposiciones legales y reglamentarias expresas que regulan la materia, incumplimiento que se dio pese a que la entidad fiscalizadora, SEC, había instruido previamente a las distribuidoras de una amplia zona geográfica, sobre la presencia de un evento climático de cierta importancia, además de instruir para la adopción de medidas precisas y determinadas, que ENEL pareció ignorar y no tomar en cuenta, al punto que la SEC recibió gran cantidad de reclamos de usuarios cuyo número quedó señalado en los datos previos y que, como se ha dicho,



vieron suspendido el servicio de suministro de energía eléctrica que ENEL Distribución estaba obligada a entregarles, en su calidad de concesionaria, y que no obtenían respuesta a sus requerimientos de información, de parte de dicha firma.

El evento climático, como es público y notorio y lo reconoce el mismo reclamo, ocasionó una gran cantidad de inconvenientes a gran número de usuarios de ENEL, ya que se produjo un corte en el suministro de la energía eléctrica en amplios sectores de la Región Metropolitana. Adicionalmente, la empresa ni siquiera tuvo la capacidad de atender los llamados de los clientes que requerían una explicación o, al menos, entender que el servicio sería restablecido en un plazo razonable.

Aún, si fuere un plazo que no se podía cumplir en corto tiempo los clientes, que pasaron a ser víctimas de la situación, tenían derecho a saber que ello sería así. Es decir, el incumplimiento de normas reglamentarias, a lo que se suman las instrucciones de la autoridad fiscalizadora, pueden perfectamente merecer una sanción, y en este caso resulta que a la reclamante se le impuso una multa de rango muy menor, en circunstancias que no pudo reaccionar frente a un evento climático, que puso al descubierto varias falencias, siendo la principal, sin duda, la falta de mantención de las instalaciones destinadas a la entrega de la energía eléctrica requerida por los clientes afectados, de lo que derivaron las demás consecuencias por las que se ha sancionado. Esto ha sido reconocido por la propia empresa cuando culpa del corte de suministro al evento climático, que ocasionó la caída de árboles y otros elementos sobre el tendido e instalaciones.



Pero en todo caso, la sanción en este caso solo se relaciona con la falta de comunicación o entrega de información en los términos que se han señalado, pues los usuarios o clientes no contaron con noticias completas y oportunas respecto de la fecha aproximada de reposición del suministro eléctrico. Las fallas en tal sentido, derivadas de la falta en la entrega del suministro fueron varias y ya se detallaron en el informe.

Ahora, la obligación de entregar la información deriva precisamente de las normas que ha señalado la SEC, esto es, los artículos 235 y 222 letras f) y g) ambos del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación al artículo 225 letra x) de la Ley General de Servicios Eléctricos, por lo que señalar que se sanciona sin base legal constituye una inexactitud de ENEL, que simplemente pretende desconocer estas normas. En efecto ellas disponen lo que se indica a continuación.

El artículo 222 del Reglamento precisa:

"Artículo 222.- 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:

"f) La oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia, interrupciones de suministro, accidentes y otros imprevistos;

"g) La utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes;"

Allí se encuentra expresamente dispuesta la obligación de entregar información, que ENEL afirma no tiene marco normativo.

En este punto, aun cuando no fue materia de debate, pero sirve para ilustrar lo que se dice, esta Corte cree pertinente transcribir el artículo 224 del Reglamento Eléctrico:



"Artículo 224.- La responsabilidad por el cumplimiento de la calidad de servicio exigida en este reglamento, compete a cada concesionario.

"La responsabilidad por el cumplimiento de la calidad de suministro será también exigible a cada propietario de instalaciones que sean utilizadas para la generación, el transporte o la distribución de electricidad, siempre que operen en sincronismo con un sistema eléctrico. Todo proveedor es responsable frente a sus clientes o usuarios, de la calidad del suministro que entrega, salvo aquellos casos en que la falla no sea imputable a la empresa y la Superintendencia declare que ha existido caso fortuito o fuerza mayor.

"La Superintendencia podrá amonestar, multar, o adoptar las demás medidas pertinentes, si la calidad de servicio de una empresa es reiteradamente deficiente."

El artículo 235 del mismo Reglamento (Decreto 327 de 1998) establece:

"Artículo 235.- Los concesionarios de servicio público de distribución deberán aceptar la interposición de reclamos y denuncias por situaciones de operación anormal o insegura, ya sea en forma personal o por cualquier medio, incluyendo el teléfono, fax u otros. Asimismo, deberán contar, en cada centro de atención comercial, con un sistema de recepción y registro de reclamos de sus usuarios, sin perjuicio de las instrucciones que al efecto imparta la Superintendencia.

"Las quejas que los usuarios formulen a los concesionarios serán informadas por éstos a la Superintendencia, en la forma y plazos que ella determine, y serán consideradas por para los efectos contemplados en la clasificación establecida en el artículo 233."

Finalmente, el artículo 225, letra x) de la Ley General de Servicios Eléctricos define:

"Artículo 225°.- Para los efectos de la aplicación de la presente ley se entiende por:



"x) 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."

En las disposiciones transcritas se encuentra, entonces, la fuente normativa esencial de la obligación que incumplió ENEL y que ésta dice que no existe, afirmando que se trata de un asunto que la SEC simplemente habría inventado.

En conclusión, la obligación de entregar información tiene raíz normativa, legal y reglamentaria, no fue inventada por la SECC para sancionar en este caso a ENEL y por lo mismo, lo argumentado por esta última no puede ser tomado en consideración, por importar un desconocimiento de la misma. No se trata de un deber implícito sino que expreso, establecido en la preceptiva eléctrica, sin perjuicio, además, de la instrucción impartida previamente.

**17°)** Que la segunda línea argumentativa se relaciona con el cuestionamiento de lo que estima ENEL como "el supuesto deber legal de informar un plazo cierto o aproximado de reposición de servicio no solo es inexistente y vulneratorio de derechos constitucionales, sino que además resulta fácticamente imposible de cumplir en un contexto climático de emergencia como el ocurrido los días 15 al 19 de julio de 2017."

Alega que en un evento de emergencia climática no es posible ni para el sistema computacional más moderno, anticipar o predecir los tiempos de reposición de servicio para un cliente en particular, en razón del carácter secuencial de las reparaciones que se deben



realizar en la red eléctrica cuando ésta se ve afectada por violentos temporales, las que deben corregir, en primer lugar, los impactos que afecten a los niveles superiores de la red (alta tensión) para luego verificar si existen fallas en los niveles inferiores (media y baja).

Sin embargo, lo que advierte esta Corte es que lo único que se le reprochó a ENEL fue no cumplir con el deber de informar un plazo al menos aproximado de reposición del servicio, y eso fue lo que sucedió. Al respecto puede decirse que lo menos que puede requerir una persona, víctima de la ineficiencia de la empresa que debía suministrarle energía eléctrica y dejó de hacerlo, es entender que la interrupción tendrá un plazo, más o menos breve o tal vez prolongado. Pero derecho a tener una información, sea cual sea el contenido, es lo mínimo que se le ha podido pedir. ENEL no fue capaz de cumplir con esa obligación.

Todas las explicaciones que entrega la defensa, sobre la naturaleza de la reposición del suministro, y los pasos que ella implica, escudándose en la gravedad del evento, en verdad puede ser entendibles, pero al cliente no le interesan mayormente, pues si bien es cierto lo que se requería, en el fondo, era la reposición de la energía eléctrica, ya que ello es obvio, en la especie no solo no hubo reposición en un término aceptable, sino que ni siquiera información sobre lo ocurrido, siendo esto último lo que se sancionó.

La magnitud del evento climático, desde luego, no es óbice para la entrega de la información requerida, ya que lo que se pedía era eso, simple información sobre el período estimable de reposición. Aun cuando, como se ha dicho, el señalado evento ni siquiera debió provocar la interrupción del servicio en los términos en que ocurrió, cuyas causas, según aprecia esta Corte de los antecedentes recogidos y que constan en el



proceso, se encuentran en la ineficiencia en la mantención de las redes, lo que se puede concluir a partir del número de eventos particulares que la afectaron y que determinaron la interrupción prolongada e importante del suministro.

Al respecto, cabe reiterar que antes de la ocurrencia del evento, ENEL, al igual que todas las demás distribuidoras, fueron advertidas y se les entregaron instrucciones que salta a la vista que no fueron cumplidas, desde que se llegó a la situación que ha motivado la imposición de la multa que se reclama, sin que haya motivo atendible para dicho reproche.

**18°)** Que, en tercer lugar, la reclamante, en cuanto a la imputación de no contar con adecuados canales de atención e información de los usuarios o clientes, sostiene que la resolución impugnada incurrió en una errónea interpretación de la obligación reglamentaria de contar con "adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes" (letra g, del art. 222 del Reglamento Eléctrico).

Sobre este asunto, esta Corte estima que la interpretación reglamentaria no constituye un error de la autoridad administrativa, pues ella es la que tiene la facultad de interpretar y una exégesis diversa del particular interesado no es sino eso, una divergencia interpretativa, pero ello no importa una ilegalidad de la Administración sino solo la opinión diversa, en este caso de ENEL, que este Tribunal no puede compartir en el presente caso, ya que el texto presuntamente mal interpretado es tan básico, como se aprecia de su simple lectura, que basta con su literalidad para entender que la razón está de parte de la SEC.

Este punto de la reclamación, entonces, es simplemente inatendible, pues imputar error en la interpretación de la letra g) del artículo 222 del Reglamento Eléctrico constituye un



exceso. La facultad de interpretar la normativa administrativa sectorial desde luego que compete a la propia autoridad fiscalizadora del sector eléctrico, como ya se vio de la transcripción de normas que se hizo en el presente caso, por lo que la SEC está autorizada para entender a su manera la normativa vigente, y cuando lo hace desde luego que debe tomar en cuenta la posición de la empresa responsable, pero también los intereses de los miles de clientes injustamente afectados por un comportamiento deficiente de una firma monopólica, que frente a un evento climático, no supo responder como debía. La empresa debió limitarse a cumplir su obligación informativa y, adicionalmente, establecer un sistema de comunicaciones que permitiera a la clientela víctima de lo ocurrido, obtener al menos una respuesta a sus requerimientos.

Ello, sin lugar a dudas, derivó de la falta de cumplimiento de la normativa invocada en la sanción, así como de las instrucciones que se le impartieron previamente a ENEL, y además, cree esta Corte, de la falta de enseñanzas que pudieron y debieron extraerse de eventos anteriores, ya que la recurrente había enfrentado al menos una situación parecida solo un par de años antes, de la que parece no haber aprendido nada. Efectivamente, en el reclamo se hace referencia al evento "como el ocurrido en los días 10 a 12 de julio de 2015, citado como antecedente en el oficio de cargos."

ENEL ha agregado a sus reproches que pese a cumplir cabalmente con todos los estándares exigidos para la adecuada atención a clientes, tanto los contenidos en el Oficio Circular SEC N°0436 como aquellas acordadas en las mesas de trabajo sostenidas con la SEC, dicha autoridad la sancionó por el supuesto incumplimiento "de los estándares inherentes a la actividad de



distribución de electricidad concesionada, esto es, con las condiciones mínimas bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse”.

Sin embargo, es evidente que, dado el resultado producido, Enel no cumplió con los estándares propios de su actividad. De cumplir el estándar apropiado, si bien es cierto hubiera podido sufrir percances, ellos podrían haberse mitigado, ser menores en número y solucionado con rapidez, y entonces hubiera estado en condiciones de entregar la información requerida a los miles de clientes afectados, que no solamente no tuvieron una respuesta en torno a conocer el tiempo aproximado de reposición de un servicio básico, que es indispensable, sino que tuvieron suspendido el aludido suministro por un extenso período, cuestión que no cabe siquiera discutir y que, nuevamente, provoca sorpresa que se aduzca haber tenido o cumplido un estándar, cuando los antecedentes han demostrado que ello no fue así.

**19°)** Que, de otro lado, afirma ENEL que lo que la SEC exige y sanciona no es la satisfacción de “estándares mínimos” o básicos, sino que lo que demanda es la satisfacción de un “estándar maximalista”, consistente en que ENEL Distribución debe contar con sistemas de atención que sean capaces de procesar y atender todas las llamadas o denuncias realizadas por los usuarios, ignorando las magnitudes extraordinarias y excepcionales de éstas.

Para esta Corte, sin embargo, es obvio que el estándar exigido es el correcto, dado que se trata de la obligación de informar, que es lo mínimo a que tiene derecho un usuario o



consumidor, en particular cuando depende de la que le pueda entregar una firma cuyo giro es el de ENEL, que distribuye energía eléctrica en forma monopólica, bajo la forma de una concesión, que por añadidura recae en un bien que tiene que ver con la satisfacción de necesidades básicas, y que no pueden verse insatisfechas ni aún a pretexto de circunstancias climáticas extraordinarias. En efecto, un adecuado funcionamiento y mantención del sistema por parte del operador, debería ponerlo a salvo de esta clase de contingencias o, al menos, mitigar los efectos del mismo, al reaccionar con mayor rapidez para el restablecimiento, pero aun con muy mayor razón, manteniendo un adecuado canal informativo a su clientela privada del mismo. Esto último es lo que no cumplió y por lo que ha sido sancionada la empresa.

Ahora bien, el recurso argumentativo de crear una figura como el "estándar maximalista", es una forma conocida de alegación, que consiste en ridiculizar y minimizar, por la vía de caricaturizar la actividad de la autoridad, acusándola de exigirle algo que, en la práctica, resultaría imposible de cumplir, en este caso, se usa el adjetivo de "maximalista". Esto es, denuncia que la SEC le requiere cumplir un estándar que no se puede satisfacer.

Aparte de ser un mal argumento, no aporta nada a la posición de la recurrente, porque el estándar exigido es el mínimo que se puede pedir, cuando se trata de un servicio público de esta naturaleza. Lo que pone de manifiesto este tipo de argumentos es que ENEL Distribución no está en condiciones de enfrentar situaciones de clima previsibles, pero además, que no es capaz de entregar la mínima información que sus clientes le exigen.



Lo dicho es simplemente una cuestión de sentido común, ya que demuestra que la empresa no estaba en condiciones de enfrentar una situación climática fuerte, respecto de la cual hubo una advertencia expresa e instrucciones de comportamiento. Es más incomprensible si se considera que es un hecho público y notorio que la mayoría de la distribución de energía eléctrica es aérea y se realiza por medio de cables que corren por calles, caminos y otros lugares, por lo que la obligación de mantención debe ser servida en forma permanente, poniendo dichas instalaciones a salvo de árboles y otros elementos que puedan implicar un peligro para las mismas, siendo esto último también una obligación de las distribuidoras, que está en la normativa sectorial.

Debe reiterarse que una interrupción en el suministro pone a los clientes que dependen, en este caso de ENEL, en la difícil situación de no contar con energía eléctrica y es fácilmente predecible que en tal eventualidad, dicha clientela requerirá información en torno a la fecha aproximada de reposición.

Por ende, ENEL debió prever lo que podría suceder, pues si la única empresa que entrega el servicio falla no solo en cuanto sus instalaciones se caen debido a un evento de clima, que además provocan otros en forma adicional, tampoco pudo atender adecuadamente a los miles de clientes afectados, en términos de darles información, de tal modo que lo menos que pudo hacer la SEC fue imponerle una multa, cuyo monto no solo es insignificante para la gravedad de lo sucedido, sino que es el adecuado en relación con el gran daño causado por la falta de información. La multa, además, se encuentra dentro del rango legal.

Siempre en relación con lo que denomina nuevo estándar maximalista, la parte recurrente



ha dicho que no le fue notificado ni comunicado, que no consta en norma legal alguna ni menos se encuentra recogido en el Oficio Circular SEC N° 0436.

Sobre este punto, no cabe sino preguntarse cuál sería la razón de comunicar un estándar maximalista que solo existe en el reclamo. El estándar maximalista es una mera invención de la recurrente, puesto que ya se ha dicho que el evento fue pronosticado por las autoridades competentes, se le notificó a ENEL y se le instruyó en orden a tomar determinadas medidas, por lo que pareciera que esta insistencia no merece mayores comentarios, por su falta de consistencia.

Para ahondar solo un poco en esta alegación, se puede recurrir al diccionario de la RAE, en cuanto define "maximalista" del siguiente modo:

"1. adj. Perteneiente o relativo al maximalismo.

"2. adj. Dicho de una persona: Que practica el maximalismo."

Luego, por maximalismo, entiende el mismo diccionario, lo que sigue:

"1. m. Posición extrema o radical, especialmente en política."

En el presente caso, no puede advertirse cuál sería el estándar extremo o radical utilizado por la SEC, si lo que se le instruyó y no cumplió y que importó la formulación de cargos es lo mínimo que se puede pedir: la entrega de determinada información.

**20°)** Que ENEL insiste en su argumentación, acusando que la SEC, a pesar de haber definido en el Oficio Circular SEC N°0436 un estándar para la obligación de contar con adecuados canales de atención de reclamos y denuncias, y no obstante haber cumplido con ellos, cambia de criterio en la resolución sancionatoria y exige



a su representada un estándar diferente, desconocido, y que jamás notificó ni comunicó a las concesionarias eléctricas.

Este, como los anteriores, es solo un argumento repetido e inatendible, ya que la obligación de mantener canales de atención adecuados deriva de lo que disponen las normas antes señaladas, mencionadas en forma expresa en los cargos y en la resolución sancionatoria, esto es, de la Ley General de Servicios Eléctricos y de su reglamento. En el presente caso la intervención de la SEC fue más que necesaria, fue indispensable, dada la gravedad de los hechos que se produjeron a raíz del evento climático que el recurrente pretende que constituye una cuestión imposible de prever y, más grave aún, reconociendo que no tuvo la capacidad de reaccionar, lo cual esta Corte entiende que se pudo producir solo por falta de mantención de las instalaciones y por insuficiencia de personal para responder en los aspectos que se le requirieron.

El reclamante insiste en que la resolución sancionatoria incurre en una ilegalidad insalvable, en tanto exige el cumplimiento de un deber legal nuevo, sobreviniente y jamás notificado a su representada, que no consta en ninguna norma existente, en circunstancias que un deber legal cuya infracción expone a sanciones, debe constar en un texto legal preciso, notificado previamente y que detalle pormenorizadamente el contenido de la obligación específica.

Nada de lo expresado es efectivo, se trata solamente de un argumento retórico, pues no se le exige nada nuevo, sino solo cumplir con su deber como concesionario de un servicio básico, deber que evidentemente no cumplió, desde que fueron afectados varios miles de clientes en su consumo habitual de un bien indispensable. Y la base normativa de dicho deber se encuentra en las



normas que antes se mencionaron, que son de una claridad absoluta, por lo que es suficiente revisar su tenor literal. Además, claro está, de las instrucciones previas que SEC entregó, que fueron desoídas. Lo concreto es que no hubo canales de información adecuados, lo que derivó en la desinformación de miles de usuarios que sufrían la privación del suministro de energía eléctrica, hecho este último que es sabido causa perjuicios a los usuarios.

Lo que queda en claro, de estas argumentaciones, es la nula existencia de capacidad de respuesta a eventos que se sabe existen en Chile, que son de relativa intensidad, y entonces, si su defensa es la que ha presentado mediante la acción que se revisa, la conclusión inevitable consiste en que debería la reclamante meditar en la circunstancia de si está en condiciones y si tiene la capacidad suficiente como para continuar con la concesión, desde que se ha transformado para ella en un problema que presenta como muy grave y, además, que asume derechamente su incapacidad para manejarlo en términos adecuados y cumplir con los requerimientos que le hace la autoridad fiscalizadora en la materia, que están expresamente establecidos en la ley, y que acusa a dicha autoridad, sin ninguna razón atendible, de imponerle una multa ilegal. Por añadidura, no es capaz de cumplir con lo más elemental y básico: informar a sus clientes. Además, lo que se ve de las alegaciones formuladas, es que tampoco existe ningún grado de autocritica de parte de la empresa infractora.

El hecho de que el evento fuere inusual, carece de toda trascendencia, pues como se dijo, es conocido que las líneas de transmisión se encuentran al aire libre, requieren de mantención adecuada permanente y no ocasional, y por ello, la amenaza de cualquier evento climático debe obligar



a la empresa respectiva a tomar precauciones.

Las concesiones se entregan para dar un servicio que, en realidad, debiera estar en manos del Estado, pero que para un mejor manejo ha quedado en poder empresas del sector privado, y ocurre que una de ellas, ENEL, mediante su defensa, está notificando no solo a la SEC, sino que también a esta Corte, que no es capaz de responder adecuadamente a ciertos eventos, de relativa o alta intensidad y que, se reitera, en nuestro país se producen con cierta frecuencia, sin que sea necesario recordar su naturaleza.

**21°)** Que el recurrente se refiere a la situación de emergencia que motivó la multa reclamada, y explica que en la madrugada del día 15 de julio del año 2017 la zona centro sur del país experimentó un frente de frío, en particular, la Región Metropolitana se vio afectada por vientos, lluvias y nevazones, las cuales cubrieron gran parte de Santiago, desde Lo Barnechea hasta Padre Hurtado.

Dicho frente de mal tiempo presentó dos características particulares, según el recurrente: inusual intensidad, pues fue el segundo episodio más frío de precipitación que se haya registrado (combinación de temperatura y agua lluvia caída) en los últimos 46 años. Sólo un evento de invierno del año 1971 mostró una temperatura media menor; y naturaleza impredecible, pues si fue correctamente pronosticado en términos de volumen de precipitaciones, presentó una desviación en la predicción de las temperaturas. La temperatura mínima pronosticada para el episodio fue de 3,5° C, y la temperatura alcanzó solo los 0,6° grados Celsius.

Agrega que las circunstancias concretas que debió enfrentar ENEL Distribución el día sábado 15 de julio de 2017 consistieron en que su área de concesión se vio afectada por un evento



inusual de nevazón, la mayor de los últimos 46 años, provocando una serie de impactos en la red (v.gr. caídas masivas de árboles, accidentes automovilísticos, desprendimiento de señalética vial, etc.) que causaron graves daños al tendido eléctrico, desencadenando en las redes de ENEL cerca de 3.777 eventos de impacto, de diverso rango de gravedad y afectación, muchos de ellos de modo simultáneo.

Ello provocó que los canales de atención de ENEL recibieran una cantidad extraordinaria de solicitudes, reclamos y denuncias, de magnitud sin precedentes. El promedio diario de llamadas atendidas en periodo normal alcanza a 3.007 llamadas, cifra considerablemente inferior a la observada los días 15 al 19 de julio de 2017, donde el promedio diario de llamadas atendidas fue de 39.430, es decir, aumentó más de 13 veces.

Adicionalmente, y sólo considerando el número de llamadas telefónicas, entre los días 15 y 19 de julio de 2017, se atendieron cerca de 197.151 llamadas, cifra que supera el total de llamadas atendidas en el temporal de julio y agosto de 2015 (25.324 y 74.620 llamadas, respectivamente).

De este modo, sostiene, la frecuencia de reclamos se elevó a magnitudes exorbitantes y extraordinarias.

En cuanto a las principales imputaciones realizadas por la SEC a ENEL Distribución, sintetiza el asunto señalando que la Superintendencia, con fecha 27 de julio de 2017, formuló cargos por infracción a las normas que regulan el deber de la concesionaria de contar con adecuados sistemas de atención e información de los clientes (Ord. N°13.355).

La imputación consiste en que durante los días 15 al 19 de julio de 2017, Enel Distribución no habría contado con los adecuados sistemas de atención e información



para los clientes y usuarios, lo que se habría traducido en la *"no atención de llamados que tenían como propósito reportar puntos de interrupción de suministro"*; *"la imposibilidad de comunicarse a través de los canales de Enel"*, *"líneas telefónicas permanente ocupadas o atendidas por grabadoras"*, etc.

La SEC funda dichas imputaciones en una tabla adjunta al Ord. SEC N°13.355 de 27 de julio de 2017, en el que se extractan los reclamos correspondientes a 78 supuestos clientes (10 de los cuales estaban repetidos) que reportaron a la SEC su *"malestar frente a la imposibilidad de interponer sus reclamos e informar su punto de suministro"*.

A juicio de la Superintendencia, su representada habría incumplido lo dispuesto en los artículos 235 y 222 letras f) y g) ambos del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación con el art. 225 letra x) de la LGSE, *"al no contar el usuario o cliente con información completa y oportuna respecto a la fecha de reposición del suministro eléctrico"*.

Advierte la reclamante sobre el carácter impreciso de los cargos que se imputan a su representada. Ciertos numerales del Ord. 13.355 le imputan a Enel el *"no haber contado con adecuados sistemas de atención e información de los clientes"* (numeral sexto); pero luego, en la imputación propiamente tal (numeral noveno), la SEC le reprocha a Enel el hecho de *"no haber contado el usuario o cliente con información completa y oportuna respecto de la fecha de reposición del suministro eléctrico"*. Esta falta de claridad y precisión en el cargo específico que se le imputaba persistió a lo largo de la etapa administrativa, denuncia el reclamante.

Observa que la SEC esgrime dos reproches



distintos en contra de ENEL Distribución:

-El primero, no haber entregado en forma oportuna información respecto al tiempo de reposición del suministro eléctrico, no obstante tratarse de un caso de emergencia climática.

-El segundo, dirigido en contra de los canales de atención e información de ENEL Distribución, por no satisfacer la totalidad de la demanda de reclamos, pese a su magnitud exorbitante y extraordinaria.

Al respecto esta Corte no puede sino replicar que ambas acusaciones formuladas por SEC a ENEL son ciertas y no faltan a la verdad, ya que la empresa que reclama no informó a sus clientes respecto del tiempo de reposición del suministro y no satisfizo la totalidad de la demanda de reclamos, lo que se agrava, en atención a la cantidad de afectados que reclamaron o intentaron hacerlo. Esto es, lo que el recurrente cree que es un argumento, pues así lo desarrolla, no es más que la demostración vía confesión, de su inutilidad frente a un evento extraordinario, pero siempre esperable, tocante a satisfacer la necesidad de los usuarios de contar con información oportuna en momentos en que se vivía tan grave situación y se encontraban privados de la energía eléctrica.

Efectivamente, la imputación y el cargo por el que se le ha sancionado se refiere a cuestiones que si bien derivan del evento climático, se relacionan en realidad con la incapacidad de la empresa que reclama para entregar una respuesta oportuna a los clientes, que debieron efectuar un número inusual de llamados telefónicos para, al menos, estampar su malestar por lo ocurrido. El evento climático que originó el descalabro de que da cuenta ENEL y sus consecuencias, son de sobra conocidos.



Más, lo dicho por la empresa en su reclamo nuevamente es un reporte y reconocimiento de que no hizo lo que debía: si su capacidad instalada de información se había sobrepasado, no tenía más que aumentar su plantel funcionario, aunque fuera de manera temporal, así como los canales telefónicos, cuestión que no parece para nada difícil de llevar adelante. Sin embargo, no se hizo, y esta Corte podría entregar varias opiniones para explicar dicha conducta omisiva, pero no viene al caso. Solo se debe destacar que se comprueba que no hubo una respuesta adecuada, reconociendo la empresa que existió un gran número de llamados y de requerimientos, pero también que el fenómeno en cuestión fue pronosticado, aun cuando se comportó más severamente. Sin embargo, ello no constituye una excusa que pueda ser atendida por esta Corte.

Cabe añadir que nuevamente la empresa reclamante notifica a la SEC y a esta Corte de su incapacidad para entregar a sus clientes o usuarios una información básica, la que en el rubro de que se trata resulta indispensable como se ha dicho, tanto a nivel doméstico como comercial o industrial, de donde puede derivarse que, enfrentada a un nuevo o futuro problema de similares características, ocurrirá lo mismo que en la ocasión que nos ocupa.

En realidad esta explicación resulta más que preocupante para esta Corte, pues lo que hace la empresa es evidenciar que no tiene la capacidad de enfrentar eventos climáticos de relativa intensidad, que se salgan en alguna medida de la normalidad. Es decir, notifica que solo está preparada para la normalidad y no para la anormalidad, de modo que lo que cabe esperar en el futuro es que, producido un evento que se salga de los parámetros que puede manejar ENEL, la comunidad que depende de ella



para satisfacer su requerimiento de energía eléctrica se vea enfrentada a similares problemas, esto es, aquellos que, malamente, quiere explicar y aún más, pretende que se le puede exonerar de responsabilidad.

22°) Que la recurrente insiste, luego, en que se le impone un deber inexistente, que no tiene respaldo legal ni reglamentario y que por lo tanto, lesiona varios principios constitucionales que asisten a la empresa, los que desarrolla.

Respecto de su alegación en orden a que se imputa una falta que no tiene respaldo legal, vulnerándose los principios que detalla, esto es, *"no haber contado el usuario o cliente con información completa y oportuna respecto de la fecha de reposición del suministro eléctrico"*, hay que reiterar que lo que se le reprochó fue la falta de entrega de una simple respuesta a los clientes afectados, que lo fueron en un gran número.

Lo que se ha castigado, ciertamente, es la falta de cumplimiento de un deber básico, que es la información en relación a la fecha de reposición del suministro. Si no estaba en condiciones de entregar esa información, entonces esa era la noticia que debía suministrar a sus clientes: que ello no ocurriría en un tiempo inmediato y que no estaba en condiciones de determinar la fecha. La imputación no es como la entiende el recurrente, quien afirma que no podía determinar la fecha de reposición y en ello se ha sustentado, incluso rindiendo prueba sobre el particular, en circunstancia que lo que se le recrimina es que el cliente carecía de un interlocutor que le entregara información completa y oportuna. Solo eso, ya que la fecha de reposición del servicio podía ser o no cierta, determinada, o incluso de muy largo plazo. Pero el cliente tiene derecho a saberlo, tal como un enfermo tiene derecho a saber de qué afección



padece y cuál es su gravedad. La fecha de su mejoría, desde luego, tal vez no se le pueda entregar, pero sí una aproximación.

Entonces, pareciera que la reclamante no entendió o no quiere entender la naturaleza de la primera imputación, que consiste en que no satisfizo la necesidad de contar con canales de información que corresponde entregar a sus clientes, que funcionara. Además, hay que repetir que no se trata de un problema penal, sino meramente administrativo.

Cabe en este punto reiterar que el artículo 225 del DFL N°4, que fija el texto refundido del DFL N°1 de 1982 de Minería o "Ley General de Servicios Eléctricos" establece lo siguiente, en lo que atañe al presente asunto:

"Artículo 225. Para los efectos de la aplicación de la presente ley se entiende por:

"a) Sistema eléctrico: conjunto de instalaciones de centrales eléctricas generadoras, líneas de transporte, subestaciones eléctricas y líneas de distribución, interconectadas entre sí, que permite generar, transportar y distribuir energía eléctrica.

"k) Usuario o consumidor final: usuario que utiliza el suministro de energía eléctrica para consumirlo.

"q) Usuario o cliente: es la persona natural o jurídica que acredite dominio sobre un inmueble o instalaciones que reciben servicio eléctrico. En este inmueble o instalación quedarán radicadas todas las obligaciones derivadas del servicio para con la empresa suministradora.

"x) 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."



Como se advierte de la simple lectura de la letra X) precedente, la falta de información es un componente explícito y no implícito de la calidad del servicio comercial, y corre de cargo de la empresa distribuidora, por lo que no se entiende qué base puede tener una afirmación formulada a modo de muy mala defensa, en el sentido de que la obligación de informar no existe y fue simplemente inventada por la SEC, dado que ella tiene base normativa expresa.

En efecto, allí está la fuente legal de lo que se le reprocha a ENEL, lo cual es reafirmado por las disposiciones del Reglamento de la ley, contenido en el Decreto N°327 del Ministerio de minería, cuyo Título VI se titula justamente "Calidad del Servicio", lo que, está a la vista, la empresa no cumplió, esmerándose ahora en entregar explicaciones que no aminoran su falta, esmero que debió demostrar al enfrentar la situación que se le ha reprochado:

"TITULO VI

"CALIDAD DE SERVICIO Y PRECIOS

"CAPITULO 1: CRITERIOS GENERALES

"Artículo 221.- Los concesionarios de servicio público de distribución son responsables del cumplimiento de los estándares y normas de calidad de servicio que establece la ley y este reglamento.

"Todo aquel que proporcione suministro eléctrico, tanto en generación, transporte o distribución, sea concesionario o no, será responsable del cumplimiento de los estándares de calidad de suministro que establecen este reglamento y las normas técnicas pertinentes.

"Artículo 222.- 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:

"e) El cumplimiento de los plazos de reposición de suministro;

"f) La oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia, interrupciones de suministro, accidentes y otros imprevistos;

"g) La utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes;

"h) La continuidad del servicio, e

"i) Los estándares de calidad del suministro."

"Artículo 223.- La calidad del suministro es el conjunto de parámetros físicos y técnicos que, conforme a este reglamento y las normas técnicas pertinentes, debe cumplir el producto electricidad. Dichos parámetros son, entre otros, tensión, frecuencia y disponibilidad.

"Artículo 224.- La responsabilidad por el cumplimiento de la calidad de servicio exigida en este reglamento, compete a cada concesionario.

"La responsabilidad por el cumplimiento de la calidad de suministro será también exigible a cada propietario de instalaciones que sean utilizadas para la generación, el transporte o la distribución de electricidad, siempre que operen en sincronismo con un sistema eléctrico. Todo proveedor es responsable frente a sus clientes o usuarios, de la calidad del suministro que entrega, salvo aquellos casos en que la falla no sea imputable a la empresa y la Superintendencia declare que ha existido caso fortuito o fuerza mayor.

"La Superintendencia podrá amonestar, multar, o adoptar las demás medidas pertinentes, si la calidad de servicio de una empresa es reiteradamente deficiente.

Pareciera que la mera transcripción de la preceptiva previa ahorra todo comentario en cuanto a la ilegalidad alegada por la parte reclamante, pues efectivamente, la imputación formulada tiene sustento normativo, al revés de lo que propugna



dicha parte, que pareciera no querer entenderlo. Por lo demás, los cargos y la sanción son muy claros en cuanto a la preceptiva infringida.

23°) Que, seguidamente, y para solicitar que se deje sin efecto la multa, insiste en que se le exige lo que denomina un "estándar maximalista", y apela al recurso de señalar el elevado número de llamados telefónicos atendidos, así como el atendido en el evento inmediatamente anterior, algo menor. Repite sus argumentos, pues todo ello ya ha sido dicho previamente.

Sin embargo, las excusas vertidas solo vienen a demostrar lo que se ha estado diciendo en este fallo, en el sentido de que ENEL simplemente no cumplió con estándar ninguno, pues los clientes o usuarios, todos ellos, sin importar su número, tienen el legítimo derecho de obtener una respuesta de quien se supone encargado de entregarles un servicio que debe ser continuo y de calidad, cuestión que deriva de la naturaleza del mismo y que incluye, en forma explícita, el de información.

Esto significa que lo mínimo que puede hacer la empresa es entregar una respuesta oportuna y adecuada, en los términos que ya se indicaron. Y por cierto que en este campo la información al cliente, en este caso, víctima de la situación, resulta fundamental, cuestión que la recurrente no pareció entender, en cuanto detrás de cada cliente existe un sinnúmero de problemas, que serían largos de detallar, pero que, en suma, se reducen al hecho de que la dependencia del suministro de energía eléctrica es innegable y su carencia, así como la de una respuesta en torno a si habría o no reposición y en qué plazo, al menos aproximado, resultan indispensables.

La mención comparativa de la defensa, en relación con el evento que le precedió, lo



único que pone de manifiesto es que la empresa ENEL ninguna enseñanza sacó de aquel primer evento, pues si como ha dicho, los pronósticos de clima referían una situación grave, debió al menos utilizar alguna enseñanza obtenida de lo ocurrido en el caso anterior, como fuente de experiencia para prever y precaver lo que se avecinaba. Pero el argumento se viene al suelo, si se considera que por el evento anterior, que señala de menor intensidad, fue igualmente sancionada.

Las argumentaciones de la defensa, ciertamente, nada aportan, solo suenan como alegaciones vanas, sin sustento ya que, como se ha dicho, lo que se le reprocha es únicamente y en términos muy simples, no dar respuesta oportuna y adecuada sobre una cuestión específica: fecha aproximada de reposición del suministro eléctrico.

**24°)** Que, además, la recurrente refuta la calificación de la infracción cometida como gravísima, intentando ahora y abandonando su posición de no haber cometido infracción, rebajar el monto de la multa.

Sobre dicho particular puede decirse si bien puede estimarse que no hubo generalidad, aun cuando generalidad no es sinónimo de totalidad, el hecho de que sean miles de clientes los afectados, es de igual manera una situación de gravedad y la cantidad de situaciones producidas así como su naturaleza, son sencillamente inadmisibles, pues como es evidente, no se trata de una información inútil o meramente ilustrativa. Ello no es así, pues detrás de cada caso existen infinidad de problemas que se han generado a los que se denominan "clientes" y que en realidad son usuarios de un sistema monopólico de distribución de energía eléctrica, que no tienen ninguna opción de cambiar de



distribuidor, y la información en estos casos resulta básica y fundamental, pues los clientes también tienen que tomar decisiones cuando se ven afectados por cortes de suministro, para lo cual es necesario saber plazos al menos aproximados de reposición.

Lo anterior, por supuesto, coloca a la empresa a cargo de la concesión de este servicio básico, de primera necesidad y cuya mayor frecuencia de uso es justamente cuando se producen eventos climáticos como el que -paradojalmente- se utiliza como excusa para impugnar la multa, en la obligación ineludible de no permitir ninguna afectación a los más mínimos derechos de los obligados clientes. De producirse un evento de la magnitud que se dice, el deber que surge es el de resolverlo con la mayor rapidez, así como el adicional de entregar respuesta a los usuarios, evitando que sean re-victimizados ya no por un mal sistema de distribución, sino por la mala entrega del servicio de informar.

Ahora, resulta muy sencillo limitarse a entregar meras explicaciones que no solucionan nada, son vacías de contenido y únicamente ponen de manifiesto la inoperancia de la empresa en determinadas circunstancias que la sacan en alguna medida de la normalidad.

Para demostrar la desproporción de la multa, entre otros factores, la parte reclamante debería atender a lo que dice la ley sobre los montos de una sanción pecuniaria, siendo uno de los criterios que se deben considerar, además de sus cantidades que están predeterminadas por la propia ley, y en este caso la que se impuso se encuentra dentro del rango, es la magnitud del daño causado, pero también las facultades económicas del infractor, cuestión que en el presente reclamo no se ha revelado ni se ha tocado siquiera.



No obstante lo anterior, en la reposición, la SEC aceptó la excusa de no concurrir la circunstancia de afectar a la generalidad de los clientes. En cuanto a lo anterior, hay que señalar que aun cuando lo anterior no puede ser enmendado por esta Corte, ésta debe manifestar su parecer en el sentido de que generalidad no es sinónimo de totalidad, y habiendo un gran número de afectados, según se ha revelado tanto en el propio reclamo como en los antecedentes y en el informe, la infracción sigue teniendo la categoría de ser gravísima.

En todo caso, la infracción se mantuvo en dicha calificación, por la circunstancia de reiteración, que igualmente se ha criticado por la defensa diciendo que no hay tal circunstancia y que, además, ella no fue explicitada.

**25°)** Que, en cuanto a la cuestión que se dejó planteada en las líneas que preceden, el recurrente ha dicho que la omisión es determinante en la calificación de la multa como gravísima. Precisamente, ha sido tal omisión la que habría llevado a una errónea e ilegal calificación de la infracción como una "reincidencia o reiteración" de una infracción anterior calificada como grave, ha alegado la parte reclamante.

Esta supuesta omisión, por cierto y a juicio de esta Corte, carece de toda relevancia, puesto que, siendo la recurrente concesionaria de un servicio público esencial, calificado como servicio básico, cuya carencia por un período aunque corto, causa graves consecuencias no solo al interior de los hogares de los consumidores domésticos, sino que también a quienes utilizan la electricidad para los más diversos fines, comerciales, industriales o ambos -piénsese solo en pequeños negocios que expenden productos que deben mantenerse refrigerados-, debe estar preparada para eventos de



la máxima gravedad, solo pensando que el país, con relativa frecuencia, soporta rigores climáticos así como otros eventos naturales tales como temblores de cierta intensidad, terremotos, vientos intensos, que ponen a prueba no solo a los sistemas de transmisión eléctrica, sino que a las redes de agua potable y gas, entre otros.

Por ende, argumentar sobre la base de que anteriormente haya sido sancionada por eventos de menor intensidad, lo que reconoce la recurrente para tratar de diferenciar la magnitud de los sucesos, que igualmente no pudo superar, solo deja en evidencia que se está frente a una empresa que no tiene la capacidad suficiente como para enfrentar eventos climáticos de gran envergadura, pero además otros de inferior entidad, lo que habla de fallas graves en su sistema operativo y de comunicaciones, que podrían radicar en la falta de mantención o en la carencia de equipos de trabajo con la capacidad de enfrentar tales eventualidades, que ahora sabemos, porque la propia defensa se ha encargado de reiterar la información sobre la materia, que se le sancionó anteriormente por eventos menores, que evidentemente, si merecieron sanción, es porque tampoco pudo enfrentarlos en forma adecuada.

Tales alegaciones, entonces, son igualmente inidóneas para negar la reiteración.

De este modo, la defensa de no existir reiteración, que se basa en la circunstancia de que ahora se trata de un evento mayor que el anterior, ciertamente que solo puede calificarse como una argumentación menesterosa, pues para atender a la reiteración en este marco, no importa la entidad de los eventos que la motivaron, sino la forma como fue calificada por la autoridad del ramo.

Por lo tanto, la infracción es, tal como determinó la SEC, gravísima por ser reiterada, sin que los intentos del reclamante por bajar su perfil puedan ser tomados en consideración.

En cualquier caso, la gravedad se fundó en la



reiteración pues efectivamente, existe reiteración. Sobre el particular y haciendo un parangón con el orden penal, existe reiteración de delitos de la misma especie y de diversa especie, lo que se conoce con las denominaciones de reincidencia específica y reincidencia genérica, y ella ocurre sea que se comete un simple delito o un crimen, esto es, sea que se trate de un hurto, o de robo con homicidio. La reiteración o reincidencia, por lo tanto, tiene que ver con la perpetración de dos o más infracciones, sean penales o administrativas, no depende de la entidad de las infracciones sino solo de su número, y la gravedad de una conducta no depende del porcentaje de afectados, sino del número preciso de ellos, que en el presente caso no solo es grande, sino que gigantesco, por todo lo cual se estima que la entidad de la multa es la correcta.

Pero, como se ha dicho, en este caso la calificación se hizo sobre la base de la reiteración de una infracción grave, que es lo que ahora se desea cuestionar por la reclamante, pretendiendo además que la infracción sea calificada como grave y que, en consecuencia, se rebaje la multa, que estima excesiva.

Además, la reiteración, en términos comunes, de acuerdo con el Diccionario de la RAE, muy útil para definir esta clase de situaciones, es entendida como:

"1. f. Acción y efecto de reiterar.

"2. f. Der. Circunstancia que puede ser agravante, derivada de anteriores condenas del reo, por delitos de índole diversa del que se juzga, en lo que se diferencia de la reincidencia."

Y reiterar, a su vez, se define sencillamente como:

"1. tr. Volver a decir o hacer algo."

Es igualmente interesante traer a colación el artículo 15 de la Ley N°18.410, Orgánica de la SEC.



"Artículo 15.- Las empresas, entidades o personas naturales, sujetas a la fiscalización o supervisión de la Superintendencia, que incurrieren en infracciones de las leyes, reglamentos y demás normas relacionadas con electricidad, gas y combustibles líquidos, o en incumplimiento de las instrucciones y órdenes que les imparta la Superintendencia, podrán ser objeto de la aplicación por ésta de las sanciones que se señalan en este Título, sin perjuicio de las establecidas específicamente en esta ley o en otros cuerpos legales.

"Para los efectos de la aplicación de las sanciones a que se refiere el inciso anterior, las infracciones administrativas se clasifican en gravísimas, graves y leves.

"Son infracciones gravísimas los hechos, actos u omisiones que contravengan las disposiciones pertinentes y que alternativamente:...

"3) Hayan afectado a la generalidad de los usuarios o clientes abastecidos por el infractor, en forma significativa;

"6) Constituyan reiteración o reincidencia en infracciones calificadas como graves de acuerdo con este artículo.

"Son infracciones graves, los hechos, actos u omisiones que contravengan las disposiciones pertinentes y que, alternativamente:

"1) Hayan causado lesiones que no sean las señaladas en el número 1) del inciso anterior, o signifiquen peligro para la seguridad o salud de las personas;

"2) Hayan causado daño a los bienes de un número significativo de usuarios;

"3) Pongan en peligro la regularidad, continuidad, calidad o seguridad del servicio respectivo;

"4) Involucren peligro o riesgo de ocasionar una falla generalizada del sistema eléctrico o de combustibles;



"5) No acaten las órdenes e instrucciones de la autoridad y, en el caso de un sistema eléctrico, incumplan las órdenes impartidas por el respectivo organismo coordinador de la operación, de lo cual se deriven los riesgos a que se refieren los números anteriores;

"6) Constituyan una negativa a entregar información en los casos que la ley autorice a la Superintendencia, la Comisión Nacional de Energía, el Ministerio de Energía o el Coordinador Independiente del Sistema Eléctrico Nacional para exigirla o bien, su entrega sea injustificadamente incompleta, errónea o tardía;

"7) Conlleven alteración de los precios o de las cantidades suministradas, en perjuicio de los usuarios, u

"8) Constituyan persistente reiteración de una misma infracción calificada como leve de acuerdo con este artículo.

"Son infracciones leves los hechos, actos u omisiones que contravengan cualquier precepto obligatorio y que no constituyan infracción gravísima o grave, de acuerdo con lo previsto en los incisos anteriores."

Se produce un problema, cuando la recurrente pretende que una infracción sea estimada grave solo porque a su juicio, no califica como gravísima, ya que las infracciones graves están definidas como tales en forma expresa. Por lo tanto, si la infracción no es gravísima ni grave, se debe entender como leve, que es la figura residual. Entonces, existe otra inexactitud en el planteamiento de cambio de calificación del hecho sancionado.

Por lo demás, si se estimara como grave la actual infracción, de todos modos se produciría reiteración y quedaría calificada igualmente del modo como lo hizo la SEC.

De otro lado, la reiteración, en este caso específico y en términos generales, se produce en



relación con las demás infracciones por las ha sido sancionada ENEL como consecuencia del mismo evento del año 2017, sanciones que se impusieron y motivaron el reclamo tramitado en conjunto con el presente, bajo el número 340-2018 que fue igualmente rechazado. En consecuencia, existe una doble fuente de reiteración que esta Corte hace presente para que el reclamante entienda que no solo ha incurrido en reiteración o reincidencia, tal como lo resolvió el organismo fiscalizador respecto de un evento anterior, sino que en relación a las múltiples infracciones que cometió como consecuencia del evento climático del año 2017.

Asimismo, es importante tener en consideración lo que precisa el artículo 16 del citado texto legal:

"Artículo 16.- De acuerdo con la naturaleza y gravedad de las infracciones, determinada según lo previsto en las normas del presente Título, éstas podrán ser objeto de las siguientes sanciones:

"1) Amonestación por escrito;

"2) Multa de una unidad tributaria mensual a diez mil unidades tributarias anuales;

"3) Revocación de autorización o licencia;

"4) Comiso;

"5) Clausura temporal o definitiva, y

"6) Caducidad de la concesión provisional.

"Para la determinación de las correspondientes sanciones, se considerarán las siguientes circunstancias:

"a) La importancia del daño causado o del peligro ocasionado.

"b) El porcentaje de usuarios afectados por la infracción.

"c) El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción.

"d) La intencionalidad en la comisión de la infracción y el grado de participación en el hecho, acción u omisión constitutiva de la misma.

"e) La conducta anterior.



"f) La capacidad económica del infractor, especialmente si se compromete la continuidad del servicio prestado por el afectado."

De acuerdo con dicho precepto, la verdad es que se pueden tomar en cuenta para graduar la pena, en el presente caso, casi todas las circunstancias referidas en las letras a) a f), pudiendo quedar fuera solo su letra d). Todas las demás se pudieron estimar concurrentes, por lo que en este caso se aprecia, adicionalmente, que la SEC fue demasiado benevolente al solo considerar la reiteración, pero además aparece que la multa impuesta está en el rango correcto.

**26°)** Que también ha cuestionado la recurrente la indeterminación que aprecia en la resolución sancionatoria, en lo referente al evento previo, que determinaría la existencia de reincidencia o reiteración.

Constituye otra alegación que carece de importancia y que no es efectiva, al igual que todo lo planteado en el reclamo, y que por lo mismo, no puede ser tomada en cuenta, puesto que el propio recurrente ha señalado las infracciones por las que anteriormente se le sancionó, aunque ha pretendido que, por haber afectado a menor número de personas, se deberían estimar como menores, lo que no resiste análisis, pues como se ha dicho, la reiteración se da en los términos en que lo ha señalado la SEC, al haber sido sancionada anteriormente por otra infracción de gravedad.

Por lo demás, según lo transcrito en el mismo reclamo, la SEC hizo expresa referencia a un evento anterior, sancionado y cuya condena o sanción fue ratificada por los Tribunales, de manera que no existe indeterminación alguna, en una cuestión que, además, la propia empresa tiene muy clara, ya que lo menciona para comparar el evento previo con el que motiva esta causa, y que ha originado la multa que



quiere impugnar, el cual fue ya citado en este fallo.

En cuanto a lo que la empresa en su defensa denomina "porcentaje mínimo" de clientes afectados, cabe reiterar que si bien el porcentaje puede ser pequeño, el número de afectados fue enorme, según da cuenta la misma defensa, cuando refiere la cantidad de llamadas telefónicas y reclamos que recibió y que, según dice, no se pudieron atender, así como el número de árboles caídos, accidentes automovilísticos y otras circunstancias asociadas al mismo problema. En cuanto a los accidentes vehiculares señalados, es muy posible que muchos de ellos tengan su origen en la falta de semáforos, circunstancia que suele ser un derivado de la falta de energía eléctrica, pues es un hecho público y notorio que, cada vez que se produce una lluvia, evento climático de ordinaria frecuencia, el suministro de diversos sectores de la ciudad de Santiago se interrumpe, y con ello el funcionamiento de los dichos semáforos, lo que trae consigo un aumento de los accidentes viales. En todo caso, estos hechos causales han sido indicados en forma general por el reclamante, sin referirse siquiera a uno solo de ellos en el libelo que contiene su reclamo, pues no se ha indicado ninguno en forma específica. Se trata de un verdadero disparo a la bandada.

**27°)** Que la recurrente, además, dedica un capítulo a la, en su concepto, errada interpretación de las circunstancias del artículo 16 de la Ley N°18.410.

La argumentación de no haber daño o ser éste mínimo que formula ENEL no solamente es irrelevante, sino que importa una falta de sensibilidad y menosprecio por los clientes de parte de la empresa reclamante que resulta



intolerable. La carencia del servicio básico que entrega la empresa reclamante, ENEL, no debiera ser soportada siquiera por un solo cliente, de manera que no puede argumentarse que ha existido un número menor de clientes afectados. Los mismos números que entrega ENEL en su reclamo dan cuenta de gran número de afectados y, además, gravemente, no solo en términos de quedar en condiciones de no poder tomar decisiones, sino que además, es un hecho público y notorio que la falta de electricidad por un corto período provoca graves consecuencias a todos y cada uno de los clientes, y ellos pueden ser domésticos, comerciales, industriales. En fin, la civilización toda se mueve en base a la energía que proporcionan diversas fuentes, siendo la electricidad una de las más importantes y que gana cada vez más terreno, por lo que el desarrollo de las actividades cotidianas, de la más variada índole, se ve afectado cuando se produce una falla en el suministro.

Lo único que logran demostrar las argumentaciones repetidas de la defensa, es que la señalada empresa no está en condiciones de manejar la distribución eléctrica sin grave riesgo para los usuarios, clientes que deben a su vez entender que, cada vez que se produzca un evento climático, sea de la intensidad que sea, van a tener el servicio de electricidad posiblemente interrumpido, sin que la empresa los atienda, siquiera al teléfono, menos aún que les indique el tiempo aproximado de carencia, sin hablar de las indemnizaciones que debieran otorgarse. En tales condiciones, la empresa reclamante se transforma en poco confiable y las argumentaciones de la defensa no hacen sino desnudar esta realidad. Por todo ello, no pueden ser atendidas.

Se ha referido, en forma específica, al



número de afectados, esto es, de los clientes por los que se sanciona a su representada. No obstante, lo presenta en un porcentaje, que dice "es sólo el 0,26% del total, lo que es una proporción ínfima del total." Como explicó en el escrito de descargos y también en el recurso, "este bajo porcentaje" se debe a las inversiones y acciones para el mejoramiento de las plataformas y sistemas de atención de clientes, las cuales permitieron la oportuna recepción de la gran mayoría de los reclamos o denuncias realizadas por los usuarios afectados por el temporal de nieve. Además, el bajo porcentaje de usuarios afectados en una de las circunstancias que la Corte Suprema ha usado para rebajar el monto de las sanciones.

Nuevamente, se hace presente una argumentación inatendible, casi una burla, pues bajo el frío porcentaje que según se dice "es sólo el 0,26% del total", destacando que no llega al 1%, y que la defensa quiere presentar como insignificante a la luz de lo resuelto en una sentencia judicial, se esconde la realidad de un gran número de hogares y empresas, estas últimas grandes o pequeñas, que han visto interrumpidas sus actividades cotidianas. Se trata de un argumento que demuestra gran liviandad y menosprecio por las personas que están tras ese porcentaje que la defensa asume pequeño, pero que no lo es. Es un argumento que no tiene conexión con la realidad y que demuestra una falta total de empatía con los afectados.

Por cierto, no se ha dicho cuál es el universo total de clientes afectados, cuanto representa ese 0,26%, para entender que se trata de una cifra muy menor, esto es, el número real de afectados y en qué proporción lo fue cada uno de ellos, en forma particular.

Cuando menciona en su defensa que algunos



clientes registran varios llamados, es una circunstancia que no solo no aminora la responsabilidad de la empresa, pues solo pone de manifiesto la desesperación de los clientes, que debieron efectuar numerosos llamados telefónicos para obtener una respuesta.

En cuanto a las inversiones realizadas en el sistema, con las que intenta probar que no ha tenido ganancia por lo ocurrido, hay que decir que se trata de otra alegación sin mayor sustento, porque si ha hecho inversiones, se debe entender que lo han sido para el normal desarrollo de la actividad que, como concesionaria, explota en su propio beneficio, de modo que las inversiones que refiere son lo mínimo que se le podría exigir para el adecuado ejercicio de la concesión, y no pueden constituir un argumento para demostrar que no ha habido ganancia, aunque evidencian que el nivel de utilidades obtenido permite holgadamente llevarlas a cabo y, por cierto, pagar la multa a que se hecho justo merecedor, pues al menos revelan gran capacidad económica. En cualquier caso, la ganancia se encuentra en la carencia de una política de prevención, ya que la prevención importa gastos, que es obvio que la que dice que se hizo no fue suficiente, pues de otro modo no se habría producido el desastre de que da cuenta el mismo reclamo.

**28°)** Que, además, el recurrente alega falta de dolo, en su tan extenso como injustificado libelo de reclamo.

Esta alegación se enmarca en el mismo tono que utiliza la defensa a lo largo de toda su presentación: intenta a toda costa minimizar lo ocurrido, sin lograrlo. Los cargos formulados son muy claros, la empresa incurrió en ellos y así por lo demás lo reconoce, cuando aspira a reducir el monto de la multa impuesta, buscando circunstancias que puedan atenuar su



responsabilidad y que, aun cuando esta Corte se esmera, no logra divisar ninguna ni concordar con lo que se le propone.

La gravedad de lo ocurrido no puede ocultarse bajo una presentación que se basa en la no existencia de intencionalidad, en circunstancias que no se le ha hecho cargo por ello, sino que los cargos se vinculan con la desidia e indiferencia con que ENEL manejó una situación de crisis provocada por un fenómeno climático, que afectó a un porcentaje que la recurrente cree pequeño, pero que esta Corte estima que es inmenso, dado el universo o número real de personas afectadas, víctimas no solo del aludido fenómeno climático, sino además de la inoperancia de la empresa que debía entregarles un servicio básico y dejó de hacerlo y, por añadidura, no les proporcionó información importante sobre la misma y que, pese a todo ello, se niega a pagar una muy merecida multa, que esta Corte estima comedida, atendida la gravedad de los hechos y que, se reitera, se encuentra dentro del rango legal, como se desprende del examen de la normativa que regula la materia.

**29°)** Que, para resumir, esta Corte puede señalar que mediante el Oficio Ordinario N° 13355, de 27.07.2017, la SEC le formuló el siguiente cargo a Enel:

*"Incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 235 y 222 letras f) y g) ambos del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en relación al artículo 225 letra x) de la Ley General de Servicios Eléctricos, al no contar el usuario o cliente con información completa y oportuna respecto de la fecha de reposición del suministro eléctrico."*

Con fechas 16.08.2017 y 13.10.2017, Enel presentó sus descargos, señalando las razones por las cuales el cargo se debía desestimar.

La Superintendencia estimó que las alegaciones de



la empresa no justificaban exculparla del cargo formulado, por lo que, con fecha 29.12.2017, a través de la Resolución Exenta N°21.790, sancionó a Enel con una multa de 10.000 UTM (diez mil Unidades Tributarias Mensuales).

Enel presentó recurso de reposición contra la Resolución Exenta N°21.790, el cual fue rechazado, por no aportar nuevos antecedentes que permitieran atenuar o eximir su responsabilidad infraccional, a través de la Resolución Exenta N°24.821, que es la recurrida.

Tocante a la ilegalidad argumentada y referente a infracción de los principios de legalidad y tipicidad, que serían aplicables al derecho administrativo sancionador, y el principio de reserva legal, tal como lo hace presente la SEC y este fallo en párrafos previos, que las tres disposiciones invocadas en la formulación de cargos establecen deberes básicos que cualquier concesionaria, del servicio público de distribución de electricidad, debe cumplir respecto de sus clientes. Se trata del artículo 222 del Reglamento Eléctrico sobre estándar mínimo de calidad, que 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".

El artículo 235 del mismo Reglamento que manda: "los concesionarios de servicio público de distribución deberán aceptar la interposición de reclamos y denuncias por situaciones de operación anormal o insegura, ya sea en forma personal o por cualquier medio, incluyendo el teléfono, fax u otros."

Finalmente, el artículo 225, letra x), ahora de la Ley General de Servicios Eléctricos que exige entre otros componentes, "el plazo de restablecimiento de servicio" y "la información entregada al cliente."



Dichas normas fueron incumplidas por Enel durante los días 15, 16, 17, 18 y 19 de julio de 2017, en los que se vivieron graves problemas con la calidad del servicio básico de suministro eléctrico, ya que una gran cantidad de clientes afectados por las interrupciones del dicho suministro no logró establecer comunicación con la empresa para reportar puntos de falla, y aquellos que lo lograban no recibían información clara respecto de la fecha aproximada en que volverían a contar con electricidad, o recibían información que no se ajustaba a la realidad.

Tener información aproximada respecto del momento en que se restablecerá el servicio es un derecho básico de los clientes, imprescindible para la toma de muchas decisiones y de todo orden, que las concesionarias deben satisfacer porque así lo establece, expresamente, la normativa que regula la prestación de este servicio básico. El plazo del restablecimiento del servicio y la información proporcionada al cliente son componentes elementales de la calidad del mismo, entre ellos, la existencia de un adecuado sistema de atención e información, en los términos del artículo 222, letra g) del citado Reglamento.

La reclamante plantea que, aun cuando la infracción sancionada tuviese fundamento normativo, su incumplimiento se encontraría exonerado por el evento climático de emergencia ocurrido entre los días 15 y 19 de julio de 2017, el que implicó una "falla múltiple en cadena", y que obliga a reparaciones de "carácter secuencial", que impiden informar un tiempo aproximado para la reposición del servicio.

No obstante, la entrega de información clara y oportuna respecto de los tiempos aproximados de restablecimiento del servicio es básica cuando se trata de interrupciones o fallas del sistema eléctrico. Es cuando se producen contingencias cuando la entrega de la información es importante para los clientes



afectados, siendo deber de ENEL proporcionarla, lo cual es obvio, pues si no hay problema, nadie va a preguntar nada ni requerir información.

Además, ENEL no acreditó por qué la existencia de múltiples fallas, o el carácter "secuencial" de los trabajos necesarios para restablecer el suministro, harían imposible tener una proyección respecto del plazo en que el servicio sería repuesto. Como se dijo, lo que se le exigió fue informar sobre la fecha aproximada de reponer el servicio. Lo demás, carece de trascendencia, esto es, toda la cadena de fallas que ha mencionado y que ha señalado que imposibilitaban tener la referida información. Ello no impedía entregar esa información, al menos.

ENEL pretende, de otro lado, que el alcance de las disposiciones invocadas como infringidas estaría determinado por el Oficio Circular N°0436 de 2015, de la Superintendencia, que fija el procedimiento para la tramitación de reclamos, denuncias, solicitudes y consultas, acto regulatorio que la reclamante dice que fue cumplido a cabalidad.

Como informó la SEC, el oficio citado establece los aspectos básicos relativos a la tramitación de reclamos, denuncias, solicitudes y consultas presentadas por usuarios ante concesionarias de distribución, y entre éstas y la Superintendencia. Fue dicho sistema el que funcionó mal durante los días fiscalizados, debido a la falta de previsión y la negligente gestión de la recurrente.

En subsidio de todo lo anterior, Enel alega que de acuerdo al mérito de los antecedentes, y de las circunstancias establecidas en el artículo 16 de la Ley N°18.410, la multa aplicada, equivalente a 10.000 UTM, es excesiva.

La Superintendencia, en los Considerandos 15° y 16° de la resolución sancionatoria y 3° de la resolución que resuelve la reposición, explica



en detalle los fundamentos que sustentan la entidad de la multa aplicada, y que demuestran su proporcionalidad. Da cuenta de la base legal que permite calificar la infracción sancionada como gravísima, y se ponderan las circunstancias indicadas en el artículo 16 de la Ley N° 18.410.

Dicha alegación, como es corriente que ocurra, es el fruto de la ponderación que la misma recurrente hace de la infracción y de las circunstancias establecidas en el artículo 16, análisis que ni la entidad sancionatoria ni esta Corte estiman adecuado, al desconocer la existencia de sanciones anteriores aplicadas por el mismo motivo, y porque relativiza, e incluso ridiculiza, por la vía de caricaturizar la importancia de contar con información oportuna en el marco de una contingencia como la vivida, así como el perjuicio que la falta de información acarrea y perjudica a los clientes obligados de esta empresa, que opera un servicio de primera necesidad, básico e indispensable para el adecuado desarrollo de la vida cotidiana.

**30°)** Que, finalmente, cabe señalar que la prueba rendida en el curso de la tramitación de este reclamo, a la que ya se hizo referencia, no altera las conclusiones alcanzadas por esta Corte, así como lo resuelto por la SEC, y se trata de evidencia de ninguna utilidad.

En efecto, la testigo Ximena Olivares Garrido dice ser gestora del Call Center de ENEL, se limita a indicar la manera como se informa a los clientes, afirmando lo obvio, que en normalidad es distinto que en eventos climáticos que califica como extremos. Aduce que para informar sobre el tiempo de normalización, se debe esperar la evaluación que realiza la parte técnica de la empresa. En eventos extremos, señala la testigo, el tiempo esperado de normalización va a depender de patrullajes, evaluación y maniobras para finalmente lograr un



tiempo estimado de normalización. Hace presente que se requiere más de un dato para informar a los clientes.

También se refiere a la existencia de fallas que a su vez van a permitir detectar otras, y que la entrega de información depende a su vez de la información que entrega el centro de control de maniobras y reparaciones, mencionando lo que ocurre con las fallas por caídas de árboles, en que dice que las maniobras son más extremas y más prolongadas. Por último, las fallas en los niveles inferiores son reparadas una vez que se reparan las de niveles superiores.

El segundo testigo, Víctor Canales Aguilera, se refiere a la forma de enfrentar las fallas en contingencias extremas en la red eléctrica, las que se deben atender en forma secuencial, es decir, de una y cada falla tiene su tiempo de reparación independiente. En las fallas secuenciales no se puede estimar cual va ser el tiempo de reposición del suministro a los clientes. Al producirse las fallas en eventos extremos, no se puede saber cuántas de ellas se producen en cada circuito de la red eléctrica, lo que se va conociendo a medida que se van atendiendo con cuadrillas en terreno. Todas las fallas deben ser resueltas para dar suministro a los clientes, dice. Luego ejemplifica sus afirmaciones.

También indica que cuando se le pide información, al no tener conocimiento de cuantas fallas tiene la red, no pueden dar un tiempo estimado de normalización.

En cuanto al informe pericial firmado por don Rodrigo Quinteros Fernández, éste se refiere al punto de prueba fijado. En su página 13 aborda las conclusiones. Además, se refiere a los antecedentes, la descripción de la cadena de suministro, las prácticas de reposición del servicio, incluyendo el proceso de reposición, tiempo estimado de la misma y sus conclusiones. Asimismo, alude a la práctica



internacional.

Su conclusión consiste en que el carácter secuencial de las reparaciones de redes eléctricas incide en la posibilidad del distribuidor de entregar a los usuarios información oportuna y completa sobre tiempo de reposición, especialmente ante falles múltiples en cada, causadas por eventos climáticos extremos.

Finalmente, se adjuntó, pero solo como documento, una planilla de eventos, con el detalle de impactos, y tiempo de reparación en seis alimentadores durante los episodios de julio de 2017. Este documento nada prueba, pues se aparta por completo de la razón por la que fue impuesta la multa, que es la no entrega de información.

Dicha probanza solo ratifica una cuestión que ya quedó asentada y es por ello que el examen de esta evidencia rendida, se ha dejado para la parte final de esta sentencia, ya que de su solo lectura se aprecia como poco útil, salvo para reafirmar que la empresa reclamante, ENEL, no cumplió adecuadamente con el deber de información que le imponen las leyes ya señaladas y el Reglamento Eléctrico.

Lo mismo que se dice en la prueba rendida, es lo que se debía explicar a los clientes afectados por el incumplimiento de esta firma, pero para ello se hacía necesario contar con una red de atención adecuada, ya que no se le ha exigido una información precisa, porque cualquiera, sin ser conocedor de la operación de los sistemas de distribución de electricidad, entiende que ello es difícil, pues si se cae un árbol y derriba un poste, un transformador, o simplemente corta el tendido, se puede entender que la reparación será más o menos demorosa. Pero eso puede explicarse a los clientes afectados y no se hizo y en ello radica la negligente gestión de ENEL, en este caso.

Queda al descubierto la falta de personal de trabajo no solo para entregar la información requerida por la cliente, pues el informe nada



aclara sobre el particular, salvo referirse a las líneas telefónicas que a la luz de lo ocurrido resultaron insuficientes. En casos como estos se debe aumentar no solo el plantel de informantes y las líneas de información, sino que también y en forma muy significativa, el número de cuadrillas de trabajadores para acudir a terreno. No obstante, según se ha visto, tanto la defensa como la prueba rendida, como es habitual en esta clase de asuntos, gira en torno a cuestiones meramente formales, y de allí deriva la inutilidad de la evidencia referida.

**31°)** Que, en razón de lo que se ha consignado, el recurso no está en condiciones de prosperar, sino que ha de ser desestimado, pues carece de fundamento.

Adicionalmente, por haber sido totalmente vencida y no haberse demostrado que litigó con motivo plausible, se debe imponer a la reclamante el pago de las costas del recurso.

Por estas consideraciones y en conformidad, asimismo, con lo que dispone el artículo 19 de la Ley N°18.410, se declara que **se rechaza con costas** el reclamo interpuesto por el abogado don ARTURO FERMANDOIS VÖHRINGER, en representación de ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A., en contra de la Resolución Exenta N°24.821, de 23 de julio de 2018 que confirmó y rechazó el recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución Exenta N°21.790, de 29 de diciembre de 2017, ambas de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

**Regístrese, notifíquese y, oportunamente, archívense los autos.**

Redacción del Ministro Mario D. Rojas González.

**Rol N°339-2018.**





VBXYKCDVMX

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Mario Rojas G., Maritza Elena Villadangos F. y Abogado Integrante Cristian Luis Lepin M. Santiago, veintisiete de julio de dos mil veintiuno.

En Santiago, a veintisiete de julio de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>