

Santiago, tres de agosto de dos mil veintidós.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus motivos octavo a décimo quinto, que se eliminan.

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

Primero: Que, en estos autos, Enel Colina S.A. deduce reclamo de ilegalidad contemplado en el artículo 19 de la Ley N° 18.410 impugnando la Resolución Exenta N° 35.033 de fecha 23 de noviembre de 2021 que rechazó la reposición respecto de la Resolución Exenta N° 34.859 de 2 de septiembre de 2021, por medio de la cual la SEC impuso a la reclamante dos multas de 10 UTM cada una, imputando: a) no efectuar la lectura de los consumos de clientes y b) no efectuar la entrega de boletas y facturas a los clientes.

En lo medular esgrime que, en virtud de la emergencia sanitaria mundial decretada el 11 de marzo de 2020 por la OMS por Covid-19, y con el objeto de resguardar la salud tanto de sus trabajadores como de los clientes, informó mediante carta EEC 15/2020, de fecha 26 de marzo de 2020, al Superintendente del ramo una serie de medidas destinadas a minimizar la probabilidad de contagio, entre ellas, que, a contar del día lunes 30 de marzo y hasta que la situación así lo ameritara, se dejarían de realizar las actividades de lectura de medidores en terreno, así como también el reparto de boletas y facturas; y por otro lado, la habilitación de call center, el sitio web, el correo electrónico; además de mantener el servicio a sus clientes independiente de



si estos pagaban o no; no obstante aquello, la reclamada formuló cargos soslayando que la emergencia sanitaria llevó a su representada a suspender la lectura de consumos y el no reparto de boletas y facturas durante un periodo mínimo, entre el 1 de abril y el 15 de junio de 2020, y sin ocasionar perjuicio alguno a sus clientes, lo que constituye, a su juicio, un evidente caso fortuito o fuerza mayor, amparado en la legislación vigente.

Segundo: Que, al informar la reclamada, señaló que la empresa incurrió en una infracción de carácter gravísima, toda vez que no tomó de lectura al 97.25% de los usuarios o clientes abastecidos por la empresa y con la no entrega de boletas al 100%.

Esgrime que no concurre la hipótesis de caso fortuito o fuerza mayor, toda vez que, sin perjuicio de entender el contexto de la pandemia, en la especie, dado el carácter de servicio esencial y el estándar con que debe llevarse a cabo, la reclamante no acompañó antecedentes suficientes que permitan determinar que la empresa no ha podido evitar sus consecuencias, es decir, se estimó que no se estaría ante hechos irresistibles por cuanto tal como se ha expuesto la empresa disponía de medios para efectuar la toma de lectura y la entrega de las boletas.

Tercero: Que el fallo apelado por la actora rechazó la acción sosteniendo que la empresa debe cumplir con las obligaciones de calidad de servicio establecidas en el artículo 222 del DS N° 327, sin que pueda excusarse de su cumplimiento, toda vez que, que en virtud de la labor



esencial que desarrolla, las limitaciones a la movilidad o medidas impuestas por la autoridad sanitaria, no le eran aplicables.

Así, aún en el contexto de pandemia, considerando que se trata de un servicio público y esencial, además de las facilidades impuestas por la autoridad sanitaria para realizar la labor en forma normal, en este caso aplicaba la regla general, de la medición mensual del consumo, así como también la entrega de boletas, la que son propias de la naturaleza de la actividad de suministro periódico de energía eléctrica y dicen directa relación con las rutinas establecidas y la capacidad efectiva de pago de los consumidores, quienes organizan su economía personal y familiar en función de sus ingresos mensuales y de los pagos de sus obligaciones periódicas y permanentes, pagándose el consumo de energía eléctrica de la misma manera que se hace con la cuenta de los otros servicios básicos.

Continúa exponiendo que se descarta la existencia de caso fortuito o de fuerza mayor, toda vez que no se configura la irresistibilidad. En efecto, si bien desde la declaración de Estado de Catástrofe por Coronavirus, nuestro país se ha encontrado en una situación de anormalidad, ello no es impedimento para que los servicios considerados esenciales, como es el servicio eléctrico, cumplan los estándares de calidad establecidos en la normativa vigente, siempre respetando las medidas que impone la autoridad y la seguridad de las personas o cosas. A mayor abundamiento, las empresas que prestan



suministro eléctrico cuentan con mecanismos dispuestos por la autoridad, para desarrollar una operación satisfactoria y necesaria para enfrentar la crisis sanitaria.

Cuarto: Que, en contra de la sentencia reseñada en el acápite precedente, se alza la actora, resultando atinente revisar el marco jurídico que reglamenta la situación fáctica que se expuso por los litigantes:

El artículo 225 letra x) de la LGSE, establece que la calidad de servicio comercial considera dentro de otros procesos, el envío de facturación de manera oportuna.

A su vez, el artículo 222 del RLSE precisa que:

“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:

a) *La correcta medición y facturación de los servicios prestados, y el oportuno envío a los usuarios y clientes”*

Por su parte, el artículo 123 del mismo cuerpo legal, prescribe que:

“Los concesionarios de servicio público de distribución deberán facturar en base a las cantidades que consten en el equipo que registra los consumos del



usuario, exceptuando los casos en que este reglamento autoriza la estimación del consumo."

Y agrega el inciso segundo del artículo 129 que:

"Si por cualquier causa no imputable al concesionario no pudiere efectuarse la lectura correspondiente, el concesionario dejará una constancia de esta situación en un lugar visible del inmueble y podrá facturar provisoriamente, hasta por dos períodos consecutivos, una cantidad equivalente al promedio facturado en los seis meses anteriores".

Se debe agregar el artículo 5-7 N° 2 de la Norma Técnica de Calidad de Servicios para Sistemas de Distribución que dispone en "Atención de Reclamos, Consultas y Solicitudes, y entrega de facturas Respecto de la atención y resolución de Reclamos, Consultas y Solicitudes, y la entrega de facturas, las Empresas Distribuidoras deberán cumplir con las siguientes exigencias: (...) 2. Entrega de Facturas: 2.1. La Empresas Distribuidora (sic) deberá entregar la totalidad de las facturas o boletas de sus Clientes y Usuarios, en un plazo cuyo término deberá ser, como máximo, anterior en 10 días hábiles a la fecha de vencimiento de la respectiva factura o boleta. Asimismo, la Empresa Distribuidora podrá entregar las facturas o boletas a sus Clientes y Usuarios a través de medios digitales tales como correo electrónico, notificación vía SMS, Sucursal Virtual, entre otros mecanismos que disponga la concesionaria y a los que acceda el Cliente o Usuario (...)".



Quinto: Que, esta Corte considera relevante separar las infracciones que son imputadas a la reclamante, por lo que se iniciará el análisis con la infracción vinculada a la omisión de la toma de lectura de consumo residencial

Sexto: Que, respecto de tal materia, a juicio de este tribunal, no se configura la infracción en virtud de la cual se sancionó a la actora y que los jueces de base, conforme se lee de su sentencia, no se hacen cargo, limitándose a transcribir la norma, sin analizar y encuadrar los hechos de la causa con los supuestos que la ley contempla.

En efecto, es un hecho público y notorio que a la fecha en que ocurren los supuestos fácticos que se imputaron a la reclamante -abril- junio de 2020- la pandemia del coronavirus constituía una situación absolutamente desconocida, solo se contaba con medidas de prevención; recién se realizaban los primeros estudios para la existencia de vacunas y los reportes de casos sobre el virus, contabilizaban escasamente los pesquisados.

Asimismo, las autoridades en sus diversas materias, instaron a la protección de la salud de las personas implementándose, en ese primer periodo, cuarentenas de la población y ordenando a los empleadores a que se resguardara la vida de sus trabajadores de manera tal que se debían adoptar las medidas que fuesen pertinentes para cumplir ese fin.



Séptimo: Que, es en ese contexto, en que la reclamante conforme lo expresa, decidió suspender por un breve lapso la lectura de medidores, como una manera de resguardar a sus colaboradores y clientes de la pandemia pues, como se dijo, era hasta ese momento, la vía que se había establecido por la Autoridad como el medio para conseguir ese fin. Siendo para la empresa la prestación y continuidad del servicio la prioridad, atendida la calidad de esencial éste y, no la lectura de los consumos, porque conforme a la normativa vigente, dicho mecanismo podía ser suplido hasta por dos periodos a través de una estimación de consumo.

Octavo: Que, por consiguiente, el actuar de la reclamante en cuanto no realizó la lectura pedestre de los medidores de la totalidad de sus clientes, durante los meses de abril a junio de 2020, en esas circunstancias, se encuentra plenamente justificado, como una causa no imputable a la concesionaria, no solo por lo dispuesto en los artículo 123 y 129 inciso segundo del RLGSE que así lo permiten, sino porque, además, su conducta tuvo por objeto cumplir las órdenes impartidas por la propia autoridad que por diversas vías - Gobierno Central y Dirección del Trabajo- a consecuencia de la pandemia, ordenaron a la población mantenerse en sus casas y exigir a los empleadores que priorizaran el resguardo de la salud de sus trabajadores.

Noveno: Que, en tanto, en relación la infracción consistente en omisión de la distribución de boletas y/o facturas, se debe considerar que tal entrega pudo haberse



gestionado por medio de correo, sin que las medidas de excepción decretadas puedan tener un impacto tal que admita la suspensión de la debida distribución de las cuentas respectivas.

Por estas consideraciones y de conformidad asimismo con lo que dispone el artículo 19 de la Ley N°18.410, **se revoca** la sentencia apelada de diecinueve de abril de dos mil veintidós, dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago, y en su lugar, se declara que **se acoge parcialmente** la reclamación presentada por Enel Colina S.A y **se dejan sin efecto** las Resoluciones N° 35.033 y N° 34.859, de 23 de noviembre de 2021 y 2 de septiembre de 2021 respectivamente, **sólo en cuanto** se aplica una multa de 10 UTM por no efectuar la lectura de los consumos de clientes, quedando vigente los actos administrativos antes referidos en relación a la imposición de una multa de 10 UTM por no efectuar la entrega de boletas y facturas a los clientes.

Acordada con el **voto en contra** del Ministro señor Matus y del Abogado Integrante señor Alcalde, quienes fueron del parecer de confirmar la sentencia en alzada en virtud de sus propios argumentos.

Redacción a cargo del Abogado Integrante señor Alcalde y de la disidencia, sus autores.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 14.565-2022.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sr. Sergio Muñoz G., Sra. Ángela Vivanco M., Sr. Mario Carroza E. y Sr. Jean



Pierre Matus A. y por el Abogado Integrante Sr. Enrique
Alcalde R.



Pronunciado por la Tercera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sergio Manuel Muñoz G., Angela Vivanco M., Mario Carroza E., Jean Pierre Matus A. y Abogado Integrante Enrique Alcalde R. Santiago, tres de agosto de dos mil veintidós.

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

