

Santiago, nueve de abril de dos mil veintiséis.

Vistos:

Y teniendo presente el mérito de los antecedentes y los argumentos expuestos en la sentencia en alzada, los que se comparten, **se confirma** la sentencia apelada, dictada el diez de diciembre de dos mil veinticinco, por la Corte de Apelaciones de Valdivia.

Acordada con el **voto en contra** del Ministro señor Ruz, quien estuvo por acoger el reclamo, sobre la base de las siguientes consideraciones:

1°) Que, el cargo por el que fuera sancionada la reclamante consiste en *"Incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Decreto N°65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación con los artículos 207-3 y 207- 6 DFL N°4/2018 (...) al no atender mediante canales preferentes a los Personas Electrodependientes"*, configurado al constar que en el período informado, agosto del año 2024, de un total de 64 llamadas del rubro, 56 fueron atendidas, y 8 no.

2°) Que, al respecto, la empresa explica que el artículo 5-22 de la norma técnica establece varios tipos de atención de llamadas (llamadas atendidas), siendo una de ellas la "gestión de abandono". En este caso en particular, de las 8 supuestas llamadas no atendidas, todas con "gestión de abandono", en 5 de ellas se logró



una atención posterior efectiva, minutos después de la llamada de origen.

3°) Que en esas circunstancias, sin perjuicio de que la infracción está configurada -al existir casos en los cuales personas electrodependientes, debido a la falta de atención preferente y oportuna, no lograron acceder a la asistencia necesaria en el momento requerido, es pertinente el análisis particular de los hechos para efectos de determinar la gravedad de la conducta imputada a la empresa.

4°) Que, como da cuenta la resolución sancionatoria, la falta fue calificada como grave, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 inciso 4° N°3 de la Ley N°18.410, que indica:

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

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

En este caso el servicio aludido eran los canales preferentes para la atención y registro de las solicitudes de los clientes electrodependientes, a fin de poder responder de manera eficaz y oportuna a sus requerimientos.

Por lo que viene de ser razonado en los considerandos que preceden, no es posible concluir que,



por la falta de atención de tres clientes que realizaron una única llamada y no se volvieron a comunicar con la empresa, se haya puesto efectivamente en peligro la regularidad, continuidad, calidad o seguridad del servicio exigido, que debe recordarse, no era otro que poner a disposición de las personas electrodependientes canales de atención preferente, para implementar de manera eficaz y oportuna las soluciones técnicas disponibles para mitigar los efectos que las interrupciones de suministro eléctrico tuvieron en los equipos de uso médico de estos, todo ello considerando además las especiales condiciones en que se produjo la interrupción del suministro eléctrico.

5°) Que, descartada la ocurrencia de una infracción grave, esta se debe calificar como leve, definida en el artículo 15 inciso final de la Ley N°18.410, el que dice:

"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"

Dicho tipo de infracciones tiene establecida su sanción en el artículo 16 A número 3) esto es: *"Multa de hasta quinientas unidades tributarias anuales o amonestación por escrito, tratándose de infracciones leves"*, por lo que debió acogerse la acción para el único efecto de ajustar la multa a dicho margen.



Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo del Ministro (s) Crisosto y el voto, de su autor.

Rol N° 57.378.2025.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sr. Jean Pierre Matus A., Sr. Gonzalo Ruz L., Sr. Roberto Contreras O. y Sr. Hernán Crisosto G. y por la Abogada Integrante Sra. María Angélica Benavides C. No firma, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa, el Ministro Sr. Crisosto por no encontrarse disponible su dispositivo electrónico de firma.



En Santiago, a nueve de abril de dos mil veintiséis, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

