

C.A. de Valdivia

Valdivia, diez de diciembre de dos mil veinticinco.

**VISTOS:**

1º) Que la empresa Sociedad Austral de Electricidad S.A., SAESA, deduce reclamo de ilegalidad en contra de la resolución exenta N° 33.188, de fecha 14 de julio de 2025, pronunciada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, por la que se le aplicó una multa de 2.000 UTM, por infracción a la norma eléctrica, y en contra de la Resolución Exenta N° 36.966 de fecha 25 de agosto de 2025, notificada por carta certificada el 2 de septiembre de 2025, que rechaza un recurso de reposición deducido en contra de la resolución anterior. Estima que ambas resoluciones administrativas resultan ilegales.

Funda su reclamo en que la conducta reprochada no se verifica y por cuanto han sido dictadas con exceso de las potestades orgánicas que la ley reconoce a la Autoridad que las expide. Finalmente alega que son ilegales, las resoluciones SEC que contravienen el sistema legal de configuración de una sanción en el ámbito eléctrico o que se sustentan en antecedentes que no constan en el proceso.

Expone que se imputa a su representada el siguiente cargo: “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 del DFL N° 4/2018, al no atender mediante canales preferentes a las personas electrodependientes.”

El reproche se refiere a que la empresa distribuidora de energía eléctrica debe poner a disposición de personas electrodependientes canales preferentes para su atención y registro de las solicitudes, así como para la gestión de eventos por interrupciones de suministro tanto programadas o no. Esta obligación es cumplida por su representada, que dispone de un sistema de atención preferente para servicios con pacientes electrodependientes registrados, en los términos que precisa el artículo 16 del reglamento, que opera con un sistema denominado “Genesys Cloud”. La obligación, a su juicio, consiste en poner a disposición del cliente un canal preferente de atención, que es distinta garantizar efectivamente la atención de la totalidad de las llamadas ingresadas por un servicio con paciente electrodependiente.



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

Código: NDVXBMXLQCM

Lo anterior dado que hay llamadas que no logran materializarse incluso por decisión del propio cliente o usuario. Pero incluso en esos casos el sistema adoptaría acciones extraordinarias de atención, otorgando una comunicación posterior a la pérdida de la llamada.

Reconoce que, del detalle de llamadas informadas, figuran 8 no atendidas. Conforme a la Normativa Técnica de Calidad del Servicio para Sistemas de Distribución, sobre “Centros de Atención de Llamados”, se determina cuando una llamada se considera atendida y cuando no, considerando la gestión de abandono, que aplicaría en este caso, logrando la atención posterior efectiva de 6 de ellas.

Agrega que, en la resolución sancionatoria se le imputa que no ha dado respuesta oportuna a pacientes electrodependientes involucrados durante el evento meteorológico de agosto de 2024, sin justificar conforme a que criterio o parámetro se realiza ese juicio, lo que resultaría relevante toda vez que no existe certeza normativa, de cuando se puede entender que una atención es oportuna y preferente y cuando no, tratándose de clientes electrodependientes, por lo que su representada se ha ajustado a lo objetivamente definido por la Norma Técnica.

Finalmente, en cuanto al reproche consistente en que la información y publicidad del número 800, asociado a la atención de clientes electrodependientes, no estaría publicado en la página web de la compañía, justifica esta circunstancia en la atención preferente que reclama la ley respecto de estos pacientes, ya que al incluirse en la página de la compañía, podría verse saturado por pacientes que no tienen la calidad especial a la que va dirigida la atención. Expresa que cada paciente electrodependiente registrado, cuenta con la información de contacto telefónico, para acceder a la plataforma de atención preferente. Por otra parte, esta conducta no estaría referida en la acusación ni tendría sustento normativo, lo que infringe el artículo 14 letra b) del DS 119, al no cumplirse con la exigencia de máxima precisión del acto acusatorio.

Reclama infracción al principio de legalidad, puesto que la SEC carece de potestades normativas, excediendo sus facultades interpretativas previstas en el artículo 3 N° 34 de la ley 18.410, pero estas deben ejercerse conforme a la ley, respetando las garantías constitucionales. La SEC habría decidido definir la forma de evaluar el nivel de servicio que los



concesionarios deben otorgar a los clientes electrodependientes, en base a un parámetro no previsto en la normativa técnica y que no considera otras formas de atención distintas a las llamadas telefónicas. La Autoridad no aplicaría la normativa técnica en materia de gestión de llamados telefónicos, siendo la única regulación que establece el parámetro de evaluación del servicio de atención telefónica, sin distinguir respecto de la calidad del cliente. En síntesis, afirma que el titular de la potestad normativa en estas materias no es la SEC sino la CNE y que la norma aplicable no distingue y no procede entonces la distinción por parte de la Superintendencia, aún si se consideran las circunstancias extraordinarias.

La calificación de la transgresión es “grave” puesto que pondría el peligro la “regularidad, continuidad, calidad o seguridad del servicio respectivo”, al efecto argumenta que el asumir que la sola falta de atención de un porcentaje menor de llamadas de electrodependientes mediante mecanismos alternativos o contactos posteriores, implica poner el peligro el suministro, es una especulación, y la verificación de estas circunstancias pesan sobre la Administración, por lo que esta debería ser calificada como leve. Entiende que se ha cometido un vicio de ilegalidad en la configuración de la sanción aplicada, por lo que esta debe ser dejada sin efecto, acogiendo el recurso y disponiendo la restitución de las sumas consignadas, debidamente reajustadas, o que se declare la ilegalidad, aplicando como sanción proporcional la “amonestación”.

2º) Que doña Marta Cabeza Vargas, Superintendente de Electricidad y Combustibles, evacúa informe de 21 de octubre de 2025, en que refiere que la reclamación es infundada y debe ser rechazada, puesto que el acto administrativo impugnado se ajusta a la legalidad vigente y estrictas consideraciones de racionalidad. En virtud de lo dispuesto en el artículo 2º de la Ley N°18.410, Orgánica del Servicio, corresponde a la Superintendencia fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas del ámbito de su competencia, para verificar que la calidad de los servicios que se prestan a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y que las antes citadas operaciones, y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas. Además, corresponde al Servicio, entre otras cosas, interpretar y aplicar 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 (art. 3° N°34); y adoptar las medidas tendientes a corregir las deficiencias que observare con relación al cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas de su competencia (art. 3° N°36). El Título IV de la mencionada 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 esta entidad, 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.

Para estos efectos, el artículo 207-1 de la Ley General de Servicios Eléctricos establece que: *“Son personas electrodependientes aquellas que para el tratamiento de la patología que padecen se encuentran en condición de hospitalización domiciliaria y necesitan permanecer conectadas físicamente, de forma continua o transitoria, a un dispositivo de uso médico, ya sea para su respiración, alimentación, termorregulación, entre otros, que requieren suministro eléctrico para su funcionamiento, para compensar la pérdida de una función fundamental del cuerpo y sin la cual estarían en riesgo vital o de secuela funcional severa grave.”*

Específicamente, la Ley N°21.304 establece que las empresas concesionarias del servicio público de distribución eléctrica deberán llevar un registro de personas electrodependientes con residencia en la zona de concesión, en el que estarán inscritos quienes cuenten con un certificado del médico tratante que así lo acredite, con la indicación del dispositivo de uso médico que requieren y sus características. Frente a interrupciones de suministro eléctrico, las empresas concesionarias deben implementar las mejores soluciones técnicas disponibles para mitigar los efectos que podrían tener respecto del funcionamiento del equipamiento de uso médico al que se encuentra conectada una persona electrodependiente, durante toda su extensión, debiendo además priorizar el restablecimiento del servicio a sus residencias. Con este fin, las empresas concesionarias deben implementar la entrega temporal o permanente, en comodato, del equipamiento que permita abastecer de energía al dispositivo de uso médico respectivo. El artículo 207-



4 de la misma ley dispone que: *“Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, en caso de interrupción del suministro eléctrico, las empresas concesionarias deberán priorizar el restablecimiento del servicio a los usuarios finales donde residan personas electrodependientes. En caso de interrupciones programadas por la empresa concesionaria, ésta deberá informar dicha situación a la persona electrodependiente afectada o a su representante, con al menos cinco días hábiles de anticipación, a través del medio que el beneficiario haya solicitado previamente.”*

Mediante Oficio Circular N°249809, de fecha 04 de octubre de 2024, la Superintendencia instruyó la entrega de información detallada sobre la gestión por parte de las empresas en relación con las llamadas recibidas en su central telefónica para todos los teléfonos de atención ciudadana disponibles al momento del evento meteorológico ocurrido en el mes de agosto de 2024. En respuesta, la reclamante informó que, durante el periodo de análisis correspondiente a agosto 2024, recibió un total de 64 llamadas por la central telefónica de la empresa, de las cuales 56 fueron atendidas y 8 no fueron atendidas. Frente a lo anterior, la Superintendencia realizó un análisis que permitió individualizar a cada persona electrodependiente, junto con las fechas específicas en que se realizaron las llamadas, el cual evidenció que de las 8 llamadas clasificadas como “no atendidas”, registradas entre el 01.08.2024 y el 31.08.2024, 8 correspondieron a personas electrodependientes, reflejando la recurrencia del problema y el impacto en su capacidad de recibir una atención adecuada. De esta forma, se consideró que existían antecedentes suficientes para estimar que los hechos descritos revisten el carácter de infracciones a la normativa vigente, por lo cual, mediante Oficio Ordinario N°280562, de fecha 29 de abril de 2025, procedió a formular cargos a Sociedad Austral de Electricidad S.A. por no atender mediante canales preferentes a las personas electrodependientes. La obligación establecida en el artículo 16 del Decreto N°65 de 2021, en relación con el artículo 207-4 de la Ley General de Servicios Eléctricos no puede entenderse cumplida simplemente con el establecimiento formal de un canal de atención para personas electrodependientes, sin considerar la efectiva atención de los mismos. Pese a la existencia de dichos canales, éstos no cumplieron su propósito esencial, al no dar respuesta oportuna a las llamadas realizadas para un total de 8



personas electrodependientes durante el evento climático ocurrido en agosto de 2024.

Las obligaciones establecidas por el Legislador en materia de electrodependientes, en general, buscan que las empresas concesionarias implementen, en forma eficaz y oportuna, las mejores soluciones técnicas disponibles para mitigar los efectos que las interrupciones de suministro eléctrico podrían tener respecto del funcionamiento del equipamiento de uso médico al que se encuentra conectada una persona electrodependiente. Aceptar una postura contraria en los términos alegados por la reclamante, vulneraría por completo la finalidad tenida en vista por el Legislador a la hora de establecer una protección especial para este tipo de clientes, tornando a la norma en superficial y sin contenido efectivo.

En definitiva, la Superintendencia en ningún momento ha efectuado una interpretación extensiva de las obligaciones que impone la Ley 21.304 y su reglamento, sino que se trata de una obligación positiva, concreta y específica que forma parte del régimen legal vigente desde antes del evento climático de agosto de 2024.

En cuanto a los parámetros de la normativa técnica y cumplimiento reglamentario, expresa que el artículo 5-22 de la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución, las empresas distribuidoras deberán operar Centros de Atención de Llamados de manera que se atiendan, registren, clasifiquen y gestionen las llamadas telefónicas de los usuarios. Con la finalidad de cumplir con lo anterior, las empresas distribuidoras podrán implementar sistemas de gestión de abandono de llamados que les permitan tomar conocimiento de las consultas, reclamos o solicitudes que no pudieron ser recibidos directamente, o registrar un medio de contacto con el usuario. Dicha exigencia es de carácter general y aplicable a los Centros de Atención de Llamados, distinto a la obligación establecida en la Ley 21.304 y al Reglamento de Electrodependientes, los cuales imponen una obligación de carácter especial, referido a un grupo determinado de clientes, y que consiste en atender mediante canales preferentes a las personas electrodependientes.

En cuanto a la atención oportuna a clientes electrodependientes. Se sostiene por la reclamante que la Superintendencia habría imputado no haber dado respuesta oportuna a los pacientes electrodependientes durante



el evento climático de 2024, sin justificar conforme a qué criterio o parámetro realiza ese juicio, lo que resulta infundado, toda vez que tanto la resolución sancionatoria como el acto que resolvió el recurso de reposición son actos debidamente fundados y motivados, y dan cuenta de manera específica de la configuración de la infracción cometida por SAESA. Afirma que ha existido una perfecta correlación entre la imputación efectuada en el oficio de formulación de cargos con el análisis efectuado en la resolución sancionatoria, respetando a cabalidad las normas del debido proceso y el principio de legalidad.

Respecto de la Publicidad del número “800”, señala que, el análisis efectuado por la Superintendencia en la resolución sancionatoria en cuanto a la publicidad del número de atención preferente a personas electrodependientes se realizó en respuesta a lo señalado por la inculpada en su escrito de descargos, con el objeto de poner de manifiesto la importancia de que la información relativa a los canales preferentes destinados a la atención de personas electrodependientes se disponga de manera clara, accesible y actualizada. Lo anterior en ningún caso constituye una imputación, no fue ponderada ni para efectos de determinar la gravedad de la infracción, ni para determinar la sanción impuesta.

En cuanto a la supuesta infracción al principio de legalidad y al exceso de las facultades orgánicas de la autoridad sectorial, refiere que el prescindir de la aplicación de lo dispuesto en la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución en materia de “gestión de abandono” en ningún caso constituye una vulneración del principio de legalidad o un exceso de las facultades de la Superintendencia, toda vez que, dicha obligación se trata de una completamente distinta a la establecida en materia de electrodependientes, por lo que no resulta aplicable.

Respecto de la infracción al sistema de proporcionalidad legal y a la ilegalidad en la configuración de la sanción. Expone que se ha configurado una infracción de carácter grave, en los términos indicados en el artículo 15 N°3, de la Ley N°18.410, ya que se ha puesto en peligro la regularidad, continuidad, calidad o seguridad del servicio respectivo. El artículo 16° A de la misma ley, faculta a la Superintendencia para sancionar las infracciones graves con multa de hasta 5.000 UTA (es decir, 60.000 UTM), por lo que la multa de solo 2.000 UTM aplicada a la recurrente se encuentra dentro los



márgenes legales impuestos en materia de imposición de sanciones. La atención mediante canales preferentes a electrodependientes repercute en la regularidad, continuidad, calidad y seguridad del servicio que reciben, toda vez que la empresa desconoce los puntos sin suministro eléctrico, por tanto resulta fundamental que las personas electrodependientes, ante fallas de este, puedan comunicarse oportunamente con la empresa, para gestionar la oportuna reposición del suministro eléctrico o la entrega de un equipo de respaldo o del combustible asociado al uso del equipo, que son las principales razones por las cuales las personas electrodependientes se comunican con las empresas ante la existencia de suspensiones del suministro eléctrico. Como consecuencia directa de lo anterior, si estos requerimientos no son atendidos, no solo se afecta la continuidad del suministro eléctrico, sino que también se afecta la propia vida de los electrodependientes atendido que, por definición, estos necesitan permanecer conectadas físicamente a un dispositivo de uso médico, ya sea para su respiración, alimentación, termorregulación, entre otros, que requieren suministro eléctrico para su funcionamiento, para compensar la pérdida de una función fundamental del cuerpo y sin la cual estarían en riesgo vital o de secuela funcional severa grave.

Por estas consideraciones solicita se desestime el reclamo.

**3º)** Se recibió la causa a prueba, fijándose el siguiente hecho: “Efectividad de haber incurrido la reclamada en las ilegalidades señaladas”, sin que consten nuevos antecedentes.

**4º)** Que el objeto de este procedimiento y conforme lo previsto en el artículo 19 de la Ley N°18.410, es efectuar un examen de legalidad de una resolución dictada por SEC por parte de los Tribunales de Justicia, con el objeto de determinar si aquella se ajustó a la ley, reglamentos o disposiciones que le corresponde aplicar. En consecuencia, le corresponde al reclamante justificar que el órgano de la administración ha incurrido en errores como los denunciados y que se apartó del debido proceso e incurrió en ilegalidad en la imposición de las multas.

**5º)** La Ley N°18.410 creó la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, con el objeto de fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias 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 indicada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las antes citadas operaciones no constituyan peligro para las personas o cosas. Con tal objeto, el artículo 3, le otorga, entre otras, las facultades de: “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.*” Por su parte el numeral 36, le conmina a adoptar las medidas tendientes a corregir las deficiencias que observare con relación al cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas de su competencia.

6º) Que la infracción imputada consiste en incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto 65, de 2021, del Ministerio de Energía, en relación a los artículos 207-3 y 207-6 DFL N° 4/20018, del Ministerio de Economía, Fomento y reconstrucción, al no atender mediante canales preferentes a las personas electrodependientes en 8 ocasiones.

7º) Que la reclamante no desconoce el hecho de registrar 8 llamadas como “no atendidas”, más bien reclama que su obligación legal se limita a mantener canales preferentes de comunicación, lo que no implicaría que estas llamadas sean efectivamente atendidas y por otra parte refiere que habría gestionado los casos conforme a la normativa técnica con posterioridad.

8º) La resolución impugnada encuentra sustento en la Ley General de Servicios Eléctricos en su artículo 207-3 indica que “*Las empresas concesionarias deberán implementar, en forma eficaz y oportuna, las mejores soluciones técnicas disponibles para mitigar los efectos que las interrupciones de suministro eléctrico podrían tener respecto del funcionamiento del equipamiento de uso médico al que se encuentra conectada una persona electrodependiente, durante toda su extensión, considerando las condiciones del entorno y la estimación de la extensión de la interrupción, entre otras que señale el reglamento. Para dar cumplimiento a lo señalado en el inciso precedente, las empresas concesionarias deberán implementar la entrega temporal o permanente, en comodato, del equipamiento que permita abastecer de energía al dispositivo de uso médico respectivo*”. El artículo 207-6, refiere, “*Un reglamento expedido por el Ministerio de Energía establecerá las demás materias, requisitos,*



*condiciones y procedimientos que sean necesarios para la debida y eficaz implementación de las disposiciones de este Capítulo.”*

Por otra parte, el artículo 16° establece *“Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, en caso de interrupciones del suministro eléctrico, las Empresas Concesionarias deberán priorizar el restablecimiento del servicio a los usuarios finales donde residan Personas Electrodependientes.”* En este sentido el artículo 15 consigna: *“Las Concesionarias deberán implementar, en forma eficaz y oportuna, las mejores soluciones técnicas disponibles para mitigar los efectos que las interrupciones de suministro eléctrico podrían tener respecto del funcionamiento del equipamiento médico al que se encuentra conectada una Persona Electrodependiente, durante toda su extensión considerando las condiciones del entorno y la estimación de la extensión de la interrupción y la compatibilidad con el equipamiento médico. Para dar cumplimiento a lo señalado en el inciso precedente, las Concesionarias deberán implementar la entrega temporal o permanente, en comodato, del equipamiento que permita abastecer de energía al dispositivo de uso médico respectivo en la residencia de la Persona Electrodependiente.”*

**9°)** Que, conforme al objeto del presente recurso de reclamación de ilegalidad, corresponde al órgano jurisdiccional verificar que el ente administrativo se haya ajustado en su obrar a la normativa legal y reglamentaria que regula la materia específica de que se trata.

**10°)** De las normas transcritas en los motivos anteriores, queda de manifiesto que el establecimiento de canales preferentes para la atención de personas electrodependientes existe precisamente para la protección de la salud de estas en su situación altamente vulnerable en casos de interrupciones del suministro eléctrico, por lo que no basta su existencia formal, sino que la empresa debe hacerse cargo de garantizar su implementación efectiva.

**11°)** Que el hecho material imputado, se encuentra acreditado, habiendo sido reconocido por el reclamante, estimando esta Corte que los descargos no se encuentran debidamente justificados, toda vez que la obligación legal no puede entenderse cumplida con el solo hecho de disponer canales preferentes de atención para las personas electrodependientes, sino que, esta atención sea efectiva y oportuna,



considerando que lo que la ley busca proteger, es la salud y la vida de estos clientes, a través de la continuidad del servicio. Se impone al prestador un elevado deber de cuidado, cuya infracción o incumplimiento debe determinarse a partir de las normas especiales que rigen tal actividad.

**12º)** En cuanto a la proporcionalidad de la multa que la empresa reclama, el mérito de los antecedentes permite colegir que la infracción reviste especial gravedad, en la medida que esta implica un riesgo cierto a la vida y salud de estas personas, particularmente vulnerables.

De esta forma, la multa impuesta se aplicó dentro del rango que dispone el artículo 16 y 16 A de la Ley N° 18410, que llega a 60.000 UTM, y considerada la infracción como grave, una sanción de 2000 UTM, parece adecuada y proporcional.

**13º)** Por lo ya señalado, se estima que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha actuado en uso de sus facultades legales y dentro del ámbito de su competencia, al dictar las Resoluciones impugnadas, por lo que la reclamación no podrá prosperar.

Por estas consideraciones, citas legales, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 19 y siguientes de la ley N°18.410, **se rechaza**, sin costas, la reclamación interpuesta SAESA en contra de las resoluciones exentas N° 33188, de 14 de julio de 2025 y N° 36966 de fecha 25 de agosto de 2025, que rechazó un recurso de reposición deducido contra la anterior, ambas pronunciadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Redacción de la Fiscal Judicial, señora Paola Oltra.

Regístrese y archívese.

N°Contencioso Administrativo-35-2025.





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

Código: NDVXBMXLQCM

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Valdivia integrada por Ministro Presidente Juan Ignacio Correa R., Fiscal Judicial Paola Carolina Oltra S. y Abogado Integrante Claudio Eugenio Aravena B. Valdivia, diez de diciembre de dos mil veinticinco.

En Valdivia, a diez de diciembre de dos mil veinticinco, 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>

Código: NDVXBMXLQCM