Santiago, veintiséis de septiembre de dos mil veintidós.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia de alzada, y se tiene, además, presente.

Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que la Compañía General de Electricidad S.A. ha deducido reclamación de ilegalidad, al tenor de lo estatuido en el artículo 19 de la Ley N° 18.410, en contra de la Resolución Exenta N° 34.682 de 16 de junio de 2021, de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, que aplicó a la actora una multa de 35.000 Unidades Tributarias Mensuales.

El adecuado entendimiento de la controversia exige reseñar los siguientes hitos, internos y externos, relacionados con el procedimiento administrativo que concluyó con la dictación del acto administrativo reclamado:

a. El 18 de marzo de 2020, el Ministerio del Interior dictó el Decreto N° 104 que declaró estado de excepción constitucional de catástrofe y restringió la movilidad de los habitantes del país.

b. El 27 de marzo de 2020 y el 13 de abril de 2020, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (en adelante, "SEC") emitió los

ODWNXBXOJTM

oficios N° 2665 y 2937, respectivamente, ordenando a las empresas distribuidoras de energía eléctrica reforzar sus canales de atención remota, especialmente por vía telefónica, previendo que la imposibilidad de los clientes para acudir presencialmente a los centros de atención aumentaría los requerimientos remotos.

c. Entre abril y mayo de 2020, la SEC recibió reiteradas denuncias por parte clientes de la Compañía General de Electricidad (en adelante, "CGE"), dando cuenta de la no atención de llamados telefónicos de consultas con ocasión de interrupciones del servicio.

d. Los días 29 y 30 de mayo de 2020, personal fiscalizador de la SEC realizó diversas pruebas, llamando al Centro de Atención de CGE. En ese contexto, la autoridad constató: (i) Que el "IVR" (respuesta de voz interactiva) informaba 5 minutos de espera, ofreciendo devolver el llamado; (ii) Que, al elegir la opción de esperar en línea, no se lograba contacto con ejecutivo, esperando hasta 12 minutos; (iii) Que, de seleccionar la opción de devolución del llamado sin perder el lugar en la cola de espera, se contactaba un IVR, volviendo a dejar en espera por 12 minutos más, sin lograr

ODWNXBXOJTM

contacto con un ejecutivo; y, (iv) Que en el 87% de las pruebas realizadas para obtener atención comercial por un ejecutivo, no se logró contacto.

e. El 18 de junio de 2020, mediante el Oficio Ordinario N° 4036, la SEC formuló el siguiente cargo en contra de CGE: *"No cumplir con los estándares de calidad comercial los centros de atención de llamados, respecto del nivel de atención en operación normal, según los puntos anteriores"*. El órgano fiscalizador sectorial calificó tales hechos como constitutivos de incumplimiento al artículo 5-15 de la Norma Técnica de Calidad del Servicio para los Sistemas de Distribución (en adelante, indistintamente, la "Norma Técnica" o "NTCSD"), de acuerdo con el artículo 5-14 de la misma norma, según lo dispuesto en los artículos 235 y 222, letras f) y g), ambos del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos. En concreto, el reproche se hizo consistir en que los estándares mencionados, contenidos en la NTCSD, ordenan que el nivel de atención adecuado sea mayor a un 90% en un estado de "operación normal". En contrario, CGE alcanzó en abril y mayo de 2020 un 82% y un 70%,

ODWNXBXOJTM

respectivamente. Numéricamente, se determinó que existieron 325.789 contactos desistidos por los clientes luego de esperar más de 30 segundos, sobre un total de 1.290.478 llamados.

f. Frente a aquella imputación, CGE formuló descargos, alegando: (i) La excesiva y desproporcionada actividad de fiscalización sin considerar la situación anormal y fuera de lo común provocada por la pandemia, iniciada dos meses antes de la supuesta infracción; (ii) La implementación de medidas adicionales ante el aumento del volumen de clientes que requerían asistencia, específicamente durante abril y mayo de 2020; y, (iii) La errada base de cálculo empleada por la SEC, ya que la información considerada no incluyó las llamadas calificadas como "gestión de abandono válida", regladas en el artículo 5-16 de la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución.

g. El 16 de junio de 2021, la SEC dictó la Resolución Exenta N° 34.682, que confirmo el cargo antedicho e impuso a CGE la multa de 35.000 Unidades Tributarias Mensuales que se ha reclamado.

ODWNXBXOJTM

Como fundamento de su acción, la distribuidora atribuyó a la Superintendencia los siguientes motivos de ilegalidad:

a. Incurrir en infracción de ley, al sancionar una conducta que no constituye un incumplimiento al estándar de calidad del servicio de distribución eléctrica exigido por la normativa.

Expresó, en este punto, que tanto la norma reglamentaria como la NTCSD, facultan a las distribuidoras para utilizar distintos sistemas o medios de atención e información, vías que sí estuvieron disponibles para todos los clientes y usuarios durante los meses de abril y mayo de 2020. Tales medios son: La oficina virtual, el sitio web de CGE, correos electrónicos de contacto y redes sociales.

Recordó, en apoyo a su posición, que el literal g) del artículo 222 del Reglamento de Ley General de Servicios Eléctricos (en adelante, "RLGSE"), dice: *"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…"*. En complemento, el artículo 1-15 de la NTCSD, dispone: *"El Reclamo podrá efectuarse mediante teléfono, carta, correo electrónico, página web, red social, personalmente en las oficinas comerciales de la Empresa Distribuidora o cualquier otro medio que la Empresa Distribuidora disponga para este fin"*.

ODWNXBXOJTM

Agregó que, sin embargo, la SEC descartó la suficiencia de aquellos otros medios de información, reconociendo su existencia, pero afirmando que ellos no son accesibles a todos los usuarios, quienes tienen derecho a un servicio no discriminatorio, seguro, continuo y de calidad, concluyendo que la vía telefónica es el canal que un número importante de usuarios o clientes utiliza, especialmente los adultos mayores, siendo ellos quienes manifestaron más dificultades de acceso.

Reprochó a la Superintendencia que aquella interpretación desconoce el tenor literal de las normas transcritas, estableciendo exigencias ajenas a ella, y restringiendo el cumplimiento del deber a un único sistema de atención. Hizo hincapié, acto seguido, en que fueron los clientes quienes decidieron utilizar o elegir un medio de información congestionado por sobre los restantes mecanismos que disponibles.

b. Incurrir en infracción de ley, al no considerar las dificultades generadas por la pandemia al momento de medir el estándar de calidad del servicio que ofreció CGE a sus clientes a través de su Centro de Atención de Llamados.

Cuestionó a la Superintendencia por pretender aplicar el estándar de calidad exigible en un estado de "operación normal", pese a que el Centro de Atención de Llamados se

ODWNXBXOJTM

vio afectado por la ocurrencia de un hecho que debió ser calificado como caso fortuito o fuerza mayor (pandemia), contingencia que dificultó o impidió anticipar cuántos trabajadores podrían asistir a su lugar de trabajo, prever la disponibilidad de la capacidad adicional contratada, y adelantarse a la eventual calificación de dichos trabajadores como esenciales.

Propuso, directamente, que aquella imprevisibilidad irresistible configura los requisitos estatuidos en la ley para ser calificada como caso fortuito o fuerza mayor, causal que exime a la empresa del cumplimiento de sus obligaciones, salvo el velar por la continuidad en el servicio de distribución eléctrica, tal como se desprende del Dictamen N° 3610 de la Contraloría General de la República, y el Decreto Supremo N° 104 de 2020 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Reconoció, acto seguido, la existencia de instrucciones impartidas por la SEC en orden a fortalecer los canales de atención de usuarios (Oficios N° 2665, N°2937, N°3556, N°3756 y N°3763 de 2020), pero propuso que dichas comunicaciones constituyen un abuso de la discrecionalidad administrativa, careciendo de aptitud para convertir el caso fortuito en previsible o evitable.

Alegó, en subsidio, que en abril y mayo de 2020, no existió un estado de "operación normal", sino que se estaba

ODWNXBXOJTM

en presencia de un "estado de contingencia". Sobre esa base, agregó que el artículo 5-14 de la NTCSD establece que el cumplimiento del estándar puede ser satisfecho con llamadas recibidas o "gestiones de abandono válidas", consistentes, estas últimas, en el retorno de llamadas, SMS, correos electrónicos y alertas en aplicación móvil, siempre que se proporcione la información requerida por el cliente y se otorgue la posibilidad de formular reclamos, consultas o solicitudes, considerándose suficiente, además, la realización de tres llamados sin respuesta al cliente.

Precisó que, para determinar el tiempo de respuesta admitido, la norma distingue entre el estado de "operación normal", bajo el cual la primera acción de la empresa debe ser desplegada dentro de los 60 minutos siguientes a la primera llamada del cliente, y el estado de "operación bajo contingencia", caso en el cual el plazo se amplía hasta 24 horas una vez finalizada dicha condición de operación. Tal "estado de contingencia" es definido por el artículo 5-12 de la NTSCD como "*cualquier evento, condición climática pronosticada, sucesos públicos o hechos de la naturaleza que puedan afectar el normal funcionamiento de los Centros de Atención de Llamados*". Entonces, atendida la declaración de un estado de excepción constitucional de catástrofe, cuarentenas y otras anormalidades, no sería correcto sostener que la empresa se encontrase en un "estado de

ODWNXBXOJTM

operación normal", sino que se estaba frente a un "estado de contingencia", por hechos de pública notoriedad y conocimiento.

Adicionó que en nada obsta a lo dicho en el párrafo anterior que el estado de contingencia no haya sido declarado previamente por la SEC, porque no existe impedimento para que la Administración enmiende su actuar al momento de ejercer la potestad sancionatoria, inhibiéndose.

Reprochó a la SEC, finalmente, el no considerar que CGE reforzó sus operaciones incrementando la dotación de ejecutivos en un 62% comparado con marzo de 2020, restructuró los turnos de ejecutivos y refuerzos en tramos con mayor volumen de llamados implementando el "plan de refuerzo familiar" con personal *freelance*, y diseñó un plan de retorno que consideró el regreso gradual del personal a sus puestos de trabajo.

c. La errada calificación de la supuesta falta como grave, incurriendo en infracción al principio de tipicidad constitucional.

Arguyó, en apoyo a este aserto, que la conducta que se imputó a CGE no se encuentra descrita en ninguno de los numerales del artículo 15 de la Ley N° 18.410, incluido el numeral 3° citado por la SEC, regla que califica como infracción grave a los hechos, actos y omisiones que

contravengan la normativa sectorial y que, además, *"pongan en peligro la regularidad, continuidad, calidad o seguridad del servicio respectivo"*, consecuencia que, a entender de la actora, no se produjo. Por ello, la infracción debió ser calificada como leve, habilitando a la SEC para imponer sólo una amonestación o, en su defecto, una multa dentro de un rango que oscila entre 1 y 500 Unidades Tributarias Anuales (6.000 Unidades Tributarias Mensuales).

d. La infracción al principio de proporcionalidad del castigo, proponiendo que, si las alegaciones anteriores no resultan suficientes para eximir a CGE de responsabilidad, al menos tornan la multa como exagerada o desproporcionada.

e. La concurrencia de circunstancias atenuantes y la inexistencia de circunstancias agravantes, siendo las primeras: (i) La inexistencia de daño o peligro ocasionado; (ii) El escaso porcentaje o número de afectados, si se descuenta del total las "gestiones de abandono" realizadas por la empresa; (iii) La ausencia de acreditación de beneficio económico obtenido por la empresa con motivo de la infracción; (iv) La ausencia de intencionalidad en la comisión de la infracción; y, (v) La capacidad económica de CGE, afectada por las diversas medidas adoptadas por la Administración durante la

contingencia sanitaria, tales como la suspensión de cortes de servicio por morosidad y la posibilidad de repactar deudas, además de entender improcedente considerar, dentro de su capacidad, los activos de la empresa.

f. En subsidio de todas las alegaciones anteriores, la actora instó por la rebaja de la multa, en aplicación de los principios constitucionales de tipicidad y proporcionalidad, reiterando los argumentos antes desarrollados.

Por todo lo dicho, la Compañía General de Electricidad solicitó: (i) Que se declare ilegal el acto reclamado dejándose sin efecto; (ii) Que se absuelva a CGE del único cargo formulado en su contra; (iii) Que se condene expresamente en costas a la reclamada; y, (iv) En subsidio, que se reduzca el monto de la multa a una Unidad Tributaria Mensual, o el mínimo que se estime procedente y proporcional al hecho imputado a la compañía.

SEGUNDO: Que, al informar, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles instó por el rechazo de la reclamación, con costas.

Adujo, sobre la existencia de otros canales de atención, que la calidad de servicio otorgado a los usuarios mediante los centros de atención de llamados no considera aquellas otras vías de comunicación para efectos

ODWNXBXOJTM

de determinar los estándares exigidos por la normativa, al resultar ineficaces para conocer el problema del usuario y dar atención en el momento en que éste lo requiere. Tal es así que el artículo 5-15 de la NTCSD indica que las distribuidoras deben otorgar un nivel de atención en sus "centros de llamados" superior al 90%, esto es, que de las llamadas recibidas más del 90% deben ser tratadas al momento de efectuarse la llamada.

Expresó, en lo atingente a la no consideración de las dificultades derivadas de la pandemia, que no puede ser oída la alegación de caso fortuito o fuerza mayor planteada por la reclamante, si se considera que la distribución eléctrica fue declarada como "servicio esencial" para efectos de exceptuar a sus trabajadores de las restricciones de movilidad ordenadas con motivo de la pandemia, reiterando que la SEC ofició a las distribuidoras para reforzar sus centros de llamados, previendo el aumento de demanda. Por ello, este fenómeno no puede ser calificado como irresistible por las distribuidoras eléctricas, toda vez que la industria pudo funcionar regularmente, resaltando que la única empresa que incurrió en incumplimiento fue CGE. Por otro lado, tampoco sería posible emplear el estándar de cumplimiento propio de un "estado de contingencia", por cuanto para ello se requiere su declaración previa por parte de la Superintendencia,

alertando que CGE intenta confundir el "estado de contingencia" con el "estado anormal" o "anormal agravado", situaciones que no guardan relación con la infracción.

Dijo, en lo relacionado con la calificación de la infracción como grave, que el artículo 15, numeral 3° de la Ley N° 18.410 expresamente define como falta grave aquellas contravenciones a la normativa sectorial que pongan en peligro la "calidad" del servicio respectivo, efecto inherente a los cientos de miles de llamadas no contestadas durante dos meses.

Añadió, en cuanto a la infracción al principio de proporcionalidad, que la multa pudo haber ascendido hasta 60.000 Unidades Tributarias Mensuales, de manera tal que las 35.000 Unidades Tributarias Mensuales impuestas concuerdan con las más de 300.000 llamadas no contestadas, teniendo especialmente presente que la inversión en calidad del servicio se incluye en la regulación de la tarifa cobrada a los usuarios, frente a quienes, consecuencialmente, se ha incurrido en un doble incumplimiento: La omisión de atención y el cobro por un servicio no prestado.

Refirió, finalmente, que, contrario a lo propuesto en el libelo, todas las circunstancias de determinación de la multa esgrimidas por la reclamante deben ser valoradas en contra de la distribuidora, puesto que: (i) En la conducta

ODWNXBXOJTM

reprochada a CGE concurre daño o peligro, por haberse afectado la calidad del servicio en cientos de miles de oportunidades; (ii) Para determinar el porcentaje o número de usuarios afectados por la infracción no deben descontarse las gestiones de abandono, puesto que ellas son intrascendentes en un estado de operación normal; (iii) El beneficio económico de la empresa equivale al cobro del servicio no prestado, sumado al ahorro al no incrementar su capacidad de respuesta; (iv) La concurrencia de, a lo menos, negligencia en el actuar de CGE; y, (v) Tratarse de una empresa que explota un monopolio natural, con millones de clientes cautivos, cuyos activos ascienden a $4.247.154.738.000, y ganancias anuales después de impuestos por $64.308.655.000, realidad que devela su capacidad económica y su perfecta congruencia con el monto de la sanción.

TERCERO: Que la sentencia apelada rechazó la reclamación, conforme a la siguiente línea argumental:

a. Descartó la existencia de caso fortuito o fuerza mayor, aseverando que a la empresa le asistía el deber de actuar de manera proactiva y con la mayor de las diligencias para garantizar la debida y oportuna atención de sus clientes en su Centro de Atención de Llamados, frente al aumento previsible y esperable de llamadas telefónicas con ocasión de las

ODWNXBXOJTM

restricciones de movilidad de los usuarios durante la pandemia.

b. Desatendió el estado de operación "bajo contingencia" invocado por CGE, por cuanto el artículo 5-15 de la NTSCD exige que éste sea declarado por la SEC, previa información de las distribuidoras, y ello no ocurrió.

c. Verificó la inexistencia de toda ilegalidad, afirmando que la SEC ejerció su potestad fiscalizadora y sancionadora con apego a al ordenamiento jurídico que la rige, aplicando, además, la sanción de multa en el marco de un procedimiento administrativo legalmente tramitado y con sujeción a los parámetros y rangos que le permite la ley.

CUARTO: Que, al apelar, la actora desarrolló las siguientes alegaciones:

a. Acusó que la sentencia incurrió en *infra petita* al no resolver la gran mayoría de las peticiones formuladas en el reclamo, omisión que circunscribe a los cuatro primeros motivos de ilegalidad contenidos en el libelo, referidos al fondo del asunto controvertido.

b. Reiteró que la conducta no se encuentra tipificada en el artículo 222, letra g) del RLGSE, y que la infracción no puede ser calificada como grave al no resultar satisfechos los parámetros del artículo 15, numeral 3° de la Ley N° 18.410.

c. Cuestionó al tribunal de primer grado por validar la aplicación de una multa ilegal y desproporcionada, con infracción a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 18.410, contenedor de "circunstancias modificatorias de responsabilidad" que fueron ponderadas incorrectamente por la SEC.

Terminó solicitando que se revoque el fallo apelado y se haga lugar a su reclamación, con costas.

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

SEXTO: Que, como surge de lo expuesto, el reclamo de ilegalidad en análisis constituye un mecanismo de revisión de la actividad administrativa sancionadora sectorial

ODWNXBXOJTM

eléctrica, que tiene como principal característica ser de derecho estricto, es decir, su finalidad se restringe a la revisión de la juridicidad, tanto adjetiva como sustantiva, del actuar de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

SÉPTIMO: Que, dicho lo anterior, corresponde que esta Corte Suprema resuelva la suerte de cada una de las alegaciones desarrolladas por la actora en su apelación, vinculadas con el contenido de su reclamación. Tales son: (i) La real existencia de un incumplimiento al estándar de calidad del servicio de distribución eléctrica; (ii) La no consideración de las dificultades derivadas de la pandemia al medir el estándar de calidad del servicio; (iii) La errada calificación de la infracción como grave; (iv) La infracción al principio de proporcionalidad; (v) La concurrencia de caso fortuito o fuerza mayor; y, (vi) La incorrecta ponderación de los parámetros de determinación de la multa, previstas en el artículo 16 de la Ley N° 18.410.

OCTAVO: Que, en lo atingente al primer tópico, cabe señalar que, si bien el artículo 1-15 de la NTCSD prescribe que el reclamo de los usuarios *"podrá efectuarse mediante teléfono, carta, correo electrónico, página web, red social, personalmente en las oficinas comerciales de la Empresa Distribuidora o cualquier otro medio que la Empresa*

ODWNXBXOJTM

Distribuidora disponga para este fin", lo cierto es que el artículo 5-14 del mismo cuerpo normativo exige, en forma específica, que las empresas distribuidoras *deben "operar Centros de Atención de Llamados de manera que se atiendan, registren, clasifiquen y gestionen las llamadas telefónicas de los Clientes o Usuarios de las instalaciones de los Sistemas de Distribución"*; regulándose, en el artículo 5-15, las *"exigencias respecto del diseño y desempeño"* de dichas instalaciones, dentro de las cuales se encuentra la medición mensual del nivel de atención y de servicio, y la verificación de que dicho nivel sea superior al 90%, considerando las llamadas cursadas y las gestiones de abandono homologables, según lo permite el artículo 5-16.

Pues bien, en el caso de marras figura reconocido por la actora que las llamadas cursadas durante los meses de abril y mayo de 2020 alcanzaron un 82% y 70%, respectivamente, no pudiendo ser analizada la pertinencia de adicionar las gestiones de abandono homologables, en la medida que su cantidad y proporción no ha sido acreditada fehacientemente en sede administrativa ni judicial.

NOVENO: Que, en lo relacionado con la no consideración de las dificultades derivadas de la pandemia al medir el estándar de calidad del servicio y la eventual configuración de caso fortuito o fuerza mayor, es menester resaltar que el artículo 5-15, parte final de la NTCSD,

ODWNXBXOJTM

indica: *"Para estos efectos, la Condición de Operación de los Centros de Atención de Llamados Bajo Contingencia deberá ser declarada por la Superintendencia, debiendo ser informados por las Empresas Distribuidoras los antecedentes requeridos para ello, en los formatos y plazos que establezca la Superintendencia"*. De este modo, no mediando declaración alguna en tal sentido, mantiene plena vigencia el estándar reseñado en el motivo anterior.

Por otro lado, en el libelo ha sido expresamente reconocido por CGE que los días 27 de marzo y 13 de abril, ambos de 2020, la SEC emitió los Oficios N° 2665 y 2937, ordenando a las distribuidoras eléctricas reforzar sus canales de atención remota, especialmente por vía telefónica, previendo el incremento de llamados producto de la restricción de la movilidad de los usuarios, instrucción cuyo contenido debe ser entendido como un aviso circunstanciado del hecho que la actora ahora califica como imprevisible.

DÉCIMO: Que, en tercer orden, el artículo 15, numeral 3° de la Ley N° 18.410 califica como infracción grave aquellos hechos que *"pongan en peligro la regularidad, continuidad, calidad o seguridad del servicio respectivo"*. Por su parte, el artículo 225, literal u) de la Ley General de Servicios Eléctricos define a la *"calidad de servicio"* como el *"atributo de un sistema eléctrico determinado*

ODWNXBXOJTM

conjuntamente por la calidad del producto, la calidad de suministro y la calidad de servicio comercial, entregado a sus distintos usuarios y clientes”, caracterizando a este último factor en el literal x) de la misma norma, *“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”*.

Así, dada la vinculación entre el nivel de atención de los usuarios a través de los centros de llamados y la información proporcionada (o no proporcionada) a los clientes, queda en evidencia que la calificación de la infracción como grave resulta plausible, por haberse afectado la calidad del servicio brindada a los clientes de CGE, en su vertiente comercial.

UNDÉCIMO: Que, finalmente, en cuanto a la infracción al principio de proporcionalidad y la ponderación de los parámetros legales de determinación de la multa, lleva razón la Superintendencia al plantear que el daño ocasionado equivale a la afectación de la calidad de servicio comercial producto de los cientos de miles de llamadas no atendidas por CGE, masividad que deja entrever, además, el cuantioso número de clientes perjudicados. Por otro lado, la negligencia de la empresa conlleva un necesario beneficio económico en su favor, equivalente al

ODWNXBXOJTM

costo de las medidas que debió haber implementado para atender debidamente las llamadas de sus usuarios. Por último, la multa de 35.000 UTM -que pudo ascender hasta 60.000 UTM- resulta perfectamente abordable para la distribuidora, atendida su utilidad anual, después de impuestos, por $64.308.655.000.

Por estos fundamentos, disposiciones citadas y lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 18.410, **se confirma** la sentencia apelada de veintinueve de diciembre de dos mil veintiuno, pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago.

Acordado con el **voto en contra** de la Ministra Sra. Vivanco y del Ministro (S) Sr. Muñoz P., quienes fueron de parecer de acoger la petición subsidiaria contenida en la reclamación y rebajar la multa impuesta a CGE a 15.000 UTM, en virtud de los siguientes fundamentos:

1. Que el artículo 16, literal a) de la Ley N° 18.410 exige considerar, a la hora de determinar la sanción, *"la importancia del daño causado o del peligro ocasionado"*.

2. Que dicha exigencia constituye una consagración normativa del principio de proporcionalidad, máxima que se orienta a la correcta relación entre la intensidad del injusto y la entidad de la infracción.

ODWNXBXOJTM

3. Que, en el caso concreto, es indiscutido que el nivel de atención de llamadas en los Centros de Atención Telefónica de CGE alcanzó, en abril y mayo de 2020, un 82% y 70%, respectivamente, bajo un estándar exigido de 90%. Vale decir, la distribuida presentó una insuficiencia de un 8% y un 20%, en cada período.

4. Que, sin embargo, la Superintendencia decidió aplicar una multa de 35.000 UTM, en una escala que registra un máximo de 5.000 UTA (60.000 UTM), según lo previsto en el artículo 16 A, numeral 2° de la Ley N° 18.410.

5. Que la comparación entre el incumplimiento descrito en el numeral 3° precedente y el castigo reseñado en el motivo anterior revela la evidente desproporción de la sanción impuesta a la reclamante, en infracción a lo dispuesto en el artículo 16, literal a) de la Ley N° 18.410, infracción que amerita ser corregida en los términos indicados en el encabezado de esta disidencia.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del fallo a cargo de la Ministra Sra. Vivanco, y de la disidencia sus autores.

Rol N° 2.947-2022.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (a) Sr. Sergio Muñoz G., Sra. Ángela Vivanco M., Sra. Adelita Ravanales A., Sr. Mario Carroza E., y el Ministro Suplente Sr. Juan Manuel Muñoz P. No firma los Ministros Sr. Muñoz G. y Sr. Carroza, no

ODWNXBXOJTM

obstante haber concurrido ambos a la vista del recurso y acuerdo del fallo, por estar haciendo uso de su feriado legal el primero, y encontrase con permiso el segundo. Santiago, 26 de septiembre de 2022.

ANGELA FRANCISCA VIVANCO MARTINEZ
MINISTRA
Fecha: 26/09/2022 17:27:47

ADELITA INES RAVANALES ARRIAGADA
MINISTRA
Fecha: 26/09/2022 17:27:48

JUAN MANUEL MUÑOZ PARDO
MINISTRO(S)
Fecha: 26/09/2022 17:27:48

ODWNXBXOJTM

En Santiago, a veintiséis de septiembre de dos mil veintidós, se incluyó en 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. En aquellos documentos en que se visualiza la hora, esta corresponde al horario establecido para Chile Continental.

ODWNXBXOJTM