Santiago, veintinueve de diciembre de dos mil veintiuno.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que comparece don Sebastián Venegas Salazar, abogado, en representación de la "COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A." (en adelante e indistintamente "CGE"), quien interpone recurso de reclamación de ilegalidad en conformidad con el artículo 19 de la Ley Nº 18.410, en contra de la Resolución Exenta (RE) N°34682, notificada por carta certificada el 13 de julio de 2021, dictada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (en adelante e indistintamente "SEC"), por la que se le aplicó la sanción de multa de 35.000 Unidades Tributarias Mensuales. Pide que se deje sin efecto dicha resolución o en subsidio que se sancione exclusivamente con una amonestación por escrito o se reduzca significativamente el monto de la multa, para que sea proporcional al ilícito que se imputa exclusivamente por la supuesta infracción de un Reglamento y de una norma de rango infra legal e infra reglamentario.

Señala que los cargos por los cuales se le sanciona constan en el Oficio Nº4036 y consisten en lo siguiente: *"Incumplimiento al artículo 5-15 de la Norma Técnica de Calidad del Servicio para los Sistemas de Distribución, de acuerdo al artículo 5-14 de la misma norma, según lo dispuesto en los artículos 235 y 222 letra f) y g) ambos del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos; al 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".*

Sostiene que la sanción no se ajusta a la normativa aplicable, porque: (i) califica erróneamente como infracción una conducta que no constituye un incumplimiento de la normativa invocada por la SEC, según lo dispuesto en el artículo 222 del D.S. Nº327, de 1997, de Minería, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos (Reglamento de la LGSE), en relación con los artículos 1-4; 5-15 y 5-16 de la NTCSD; (ii) la SEC comete una falsa aplicación de la ley, al no considerar los efectos del caso fortuito o fuerza mayor en una situación de hecho, que ha sido ampliamente reconocida como tal, en distintos

WOFXLMKSDM

instrumentos normativos como la crisis sanitaria generada por la propagación del virus SARS-CoV-2; y (iii) la SEC aplicó una sanción manifiestamente desproporcionada de acuerdo con el artículo 16 de la Ley N°18.410, considerando que la CGE no ha incumplido la normativa aplicable, además de haber sido afectada por un caso fortuito o fuerza mayor, frente al cual empleó todas las medidas disponibles a su alcance para enfrentar las dificultades de atención en los Centros de Atención de Llamados, durante la pandemia.

En cuanto a lo primero, indica que la RE 34682 comete una grave infracción de ley al sancionar a CGE por una conducta que no constituye un incumplimiento al estándar de calidad del servicio de distribución eléctrica exigido por la normativa. Sostiene que la Resolución sancionadora sólo hace una referencia general a los incumplimientos descritos en su Considerando 16, dentro del cual la única parte que aportaría un mínimo de desarrollo para permitir comprender el criterio de la SEC, es el siguiente:

"Que a juicio de esta Superintendencia, Compañía General de Electricidad S.A. no cumplió en forma completa y suficiente con los estándares inherentes a la actividad de distribución de electricidad concesionada, esto es, con las condiciones mínimas bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse. Efectivamente, la empresa concesionaria no cumplió con lo dispuesto en el artículo 222, letra g) del citado Reglamento, esto es, la utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes, a objeto que ellos contaran con información relevante respecto de cuánto tiempo transcurrirá hasta la recuperación de un servicio tan básico como la electricidad o simplemente, si la empresa está en conocimiento de la situación que los aqueja, atendido que dichos reclamos tenían como propósito reportar puntos de interrupción de suministro."

Explica que el proceso de fiscalización se inició porque, durante los meses de abril y mayo de 2020, la SEC recibió reclamos de los clientes de CGE por la interrupción de suministro y no atención de llamadas, lo que impidió reportar los puntos de interrupción de suministro, ingresar los reclamos respectivos y realizar consultas

WOFXLMKSDM

asociadas a su boleta. Por esta razón -continúa-, la Superintendencia argumentó que dentro de los días 29 y 30 de mayo de 2020, decidió realizar pruebas llamando al Centro de Atención de Llamados de CGE, donde habría constatado que: *"(i) El IVR informaba 5 minutos de espera, ofreciendo devolver el llamado; (ii) Al elegir la opción de esperar en línea, no se lograba contacto con ejecutivo, esperando hasta 12 minutos; (iii) De seleccionar la opción para que ellos se contacten, sin perder el lugar en la cosa de espera, se contactaba un IVR, volviendo a dejar en espera por 12 minutos más, sin lograr contacto con ejecutivo; (iv) En el 87% de las pruebas realizadas para atención comercial con ejecutivo (la SEC no especifica la cantidad total de llamados) no se logró el contacto."* Por consiguiente, aplicando los estándares de los artículos 5-14 y 5-15 de la NTCSD, que establecen que el Nivel de Atención adecuado debiese ser mayor a un 90% en un estado de "Operación Normal" -es decir, en un estado no afectado por caso fortuito o fuerza mayor, como la crisis sanitaria causada por la pandemia del Covid-19- los índices de atención de CGE, durante los meses de abril y mayo de 2020, que corresponden a un 82% y 70% respectivamente, a juicio de la SEC, deben sancionarse porque constituirían un incumplimiento al artículo 222, letra g) del Reglamento de la LGSE, que establece *"la utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes".*

Afirma que lo anterior constituye un forzado y artificioso intento de la SEC por extender el alcance de la norma del Reglamento de la LGSE a contenidos y exigencias que no están tipificados en el marco normativo vigente, en circunstancias que corresponden a deberes construidos sin considerar un contexto de pandemia, el que demanda esfuerzos excepcionales para estar en contacto directo y con la inmediatez requerida por la SEC con todos los clientes que se comunican a través del Centro de Atención de Llamados.

Además -dice-, la reclamada omite mencionar los diversos medios de comunicación que CGE adicionalmente dispuso para mantener a sus clientes informados 24 horas, 7 días a la semana, en caso de emergencia, equiparando así, de manera artificiosa, el hecho de que

WOFXLMKSDM

exista una baja mínima en el estándar de calidad de los *call center*, con la inexistencia de cualquier tipo comunicación o información entre la empresa concesionaria de distribución de energía eléctrica (en adelante, “Distribuidora”) y sus clientes. No obstante, tanto la norma del Reglamento como la NTCSD, permiten expresamente que se utilicen adecuadamente distintos sistemas de atención e información, los cuales sí estuvieron disponibles para todos los clientes y usuarios, durante los meses de abril y mayo de 2020.

A su juicio, los problemas de dicho razonamiento son que la reclamada (i) pretende aplicar el estándar de calidad exigible en un estado de Operación Normal, cuando claramente el Centro de Atención de Llamados se vio afectado por la ocurrencia de un hecho calificado como caso fortuito o fuerza mayor -que dificultó o impidió anticipar cuántos trabajadores podrían asistir a su lugar de trabajo, si toda la capacidad adicional contratada estaría disponible en el 100% de los horarios de atención, considerando la posibilidad de que cualquier trabajador fuera un contacto estrecho o derechamente un caso positivo de Covid-19, o que los trabajadores del Centro de Atención de Llamados se calificaran como esenciales por la autoridad sanitaria, dependiendo de la fase o etapa de la pandemia-, y (ii) que pareciera establecer una infracción a CGE por una conducta que no es medida ni regulada en las normas citadas. Reitera que de la simple lectura del artículo 222, letra g) del Reglamento de la LGSE, en relación con los artículos 5-14 y 5-15 de la NTCSD, la infracción de estas disposiciones habría ocurrido cuando la Distribuidora no cuenta con sistemas adecuados de comunicación y, si en ese medio, correspondiente a un Centro de Atención de Llamados en un estado de operación normal, no se emplea una gestión de abandono de llamados adecuado para encargarse de los casos en que la Distribuidora no pueda atender directamente al cliente. Sin embargo -dice-, ninguno de estos supuestos son los que efectivamente ocurrieron en el caso de CGE, durante los meses de abril y mayo de 2020, por los impedimentos y dificultades ya señaladas.

Refiere también que, por otro lado, la supuesta falta que se le atribuye a CGE se fundamenta en que se prestó un servicio de atención

WOFXLMKSDM

de llamadas “tardío”, ya que “una cosa es aceptar la interposición de reclamos y denuncias lo que en muchos casos no ocurrió y otra cosa distinta es dar una oportuna atención de ellas”, circunstancia que, a juicio de la reclamante, no constituye una contravención al artículo 222, letra g) del Reglamento de la LGSE, que solo exige que las Distribuidoras utilicen adecuadamente los sistemas de atención e información de usuarios y clientes, sea cual sea el medio de comunicación elegido. Por lo mismo, le parece desconcertante e incongruente aquella parte de la Resolución, que señala: *“(…) si bien esta Superintendencia no desconoce la existencia de otros canales de atención que la norma dispone, ellos no se encuentran accesibles a todos los usuarios los cuales tienen derecho a que la empresa en su condición de concesionaria de servicio público de distribución de energía eléctrica, despliegue todas sus potencialidades para brindar un servicio no discriminatorio, seguro, continuo y de calidad, en razón de la tarifa que por ello pagan, porque es una realidad que es la vía telefónica, el canal que un número importante de usuarios o clientes utiliza, particularmente los adultos mayores, siendo justamente esta la que manifiesta más dificultades de acceso”.*

Señala que en este caso no está acreditada la demora imputada, y que la propia NTCSD establece el mecanismo para “abandonar válidamente” la llamada en el artículo 5-14, por lo que tales llamadas sí deben considerarse en el cálculo del Nivel de Atención, a diferencia de lo que señala la SEC en la Resolución recurrida. Insiste en que ni la norma reglamentaria citada o los artículos de la NTCSD analizados en el considerando 16° de la RE 34682, exigen un tiempo de espera en la llamada para que se entienda vulnerado el estándar de calidad de atención. Por el contrario, sólo establecen la obligación de que se utilicen adecuadamente los sistemas de atención, lo cual se cumple en el caso de autos, porque CGE no sólo ha tomado todas las medidas para cubrir la demanda de atención en un estado de operación bajo contingencia en el Centro de Atención de Llamados, sino también ha dispuesto de otros medios de atención, como una dirección de correo electrónico, cuenta en redes sociales y una Oficina Virtual disponible en

WOFXLMKSDM

su sitio web, para que los clientes puedan contactar a la empresa y acceder a la información necesaria 24 horas, los 7 días de la semana.

A mayor abundamiento, señala que extender el sentido del deber establecido en la norma a que los Centros de Llamados de Atención no presenten “dificultades” bajo ningún supuesto, ni aún en el inicio de una pandemia; que la empresa distribuidora se haga cargo por una supuesta falta de atención incluso si fallaran las líneas telefónicas contratadas a empresas telefónicas; o bien, que el Centro de Atención de Llamados sea la única forma en que se puede informar a los clientes sobre posibles interrupciones, recuperación del servicio o el estado de las boletas, es exceder ilegalmente la literalidad de la norma a supuestos no previstos por la normativa eléctrica aplicable.

En este sentido -continúa-, cuando la reclamada se refiere al alcance del artículo 222, letra g) del Reglamento de la LGSE, indica que *“Lo establecido en la letra g) antes transcrita, lleva implícito el hecho que la empresa debe contar con un sistema de atención de los usuarios que les provea de información por ellos requerida, entre otras, la fecha en que se repondrá el servicio interrumpido. En la situación de análisis, en algunos casos, los clientes ni siquiera tuvieron la posibilidad de ingresar sus reclamos y reportar los puntos de suministro”;* razonamiento que, sin embargo, le parece improcedente pues la Superintendencia crea *ex post facto* un “deber implícito” que no se desprende de la norma que cita.

Insiste en que la exigencia contemplada en la norma se cumple cuando la Distribuidora dispone de sistemas de atención e información sobre los servicios, cualquiera sea su naturaleza (oficina virtual, sitio web, correos electrónicos y redes sociales), y que, al imputársele una falta por “bajas en el estándar de calidad” del Centro de Atención de Llamados, no se ha tomado en cuenta que el resto de los medios de comunicación de CGE sí estuvieron disponibles para sus clientes, durante los meses de abril y mayo de 2020.

En suma, afirma que es ilegal que la Superintendencia estime que CGE ha incumplido el artículo 222, letra g) del Reglamento de la LGSE, porque los “problemas” que habría detectado en el Centro de Atención de Llamados los días 29 y 30 de mayo de 2020 o reportados por los

WOFXLMKSDM

clientes en los meses de abril y mayo del 2020, no implican que los usuarios y clientes tuvieron acceso a otros medios de atención e información menos congestionados, considerando el contexto de la pandemia que se desarrollará en la siguiente sección. Por el contrario -dice-, todos pudieron acceder a la oficina virtual, sitio web, correos electrónicos y redes sociales de CGE y, por lo mismo, es absolutamente improcedente, ilegal, ilegítimo e injusto hacer responsable a CGE de obligaciones que no le competen y que escapan completamente de su esfera de control, como lo es el medio de atención o información que elige un cliente para acceder a la información de la Distribuidora, ya que, esta información estaba disponible en distintos medios de comunicación.

En cuanto al incumplimiento del estándar de calidad comercial que se le imputa, refiere que todas las empresas y servicios públicos estaban afectados por un caso fortuito -la pandemia- declarado a través de diversos actos de autoridad, por lo que no corresponde aplicar en dicho contexto un estándar de atención comercial exigible en tiempos de normalidad. Cita el Dictamen Nº3610 de la Contraloría General de la República, de 17 de marzo de 2020, “Sobre medidas de gestión que pueden adoptar los órganos de la Administración del Estado a propósito del brote de COVID-19”, donde se destaca precisamente que “el brote del COVID-19 representa una situación de caso fortuito que, atendidas las graves, consecuencias que su propagación en la población puede generar, habilita la adopción de medidas extraordinarias de gestión interna de los órganos y servicios públicos que conforman la Administración del Estado”, constatación que, a su juicio, le permitía a la Distribuidora aplicar medidas especiales, liberar de responsabilidad y, en definitiva, establecer modalidades de desempeño que no estarían usualmente permitidas en una situación normal, con objeto de resguardar la salud de las personas.

El único límite de esta modificación -dice-, consistía en no afectar la continuidad de los servicios públicos críticos, como el suministro eléctrico, más no los *Call Centers* de las Distribuidoras; y el sólo hecho de que la autoridad sanitaria no tuviera un programa claro sobre las medidas que se implementarían en las distintas comunas según su

WOFXLMKSDM

situación epidemiológica, demuestra a su parecer que la pandemia del coronavirus generaba un estado de incertidumbre y contingencia muy difícil de sortear sin complicaciones, porque ni siquiera permitía anticipar cuándo finalizaría y, por consiguiente, a partir de qué momento sería posible retornar a un "Estado Normal de Operación". La reclamada, por tanto, formula un reproche ilegal y desproporcionado, por el cual pretende medir con la misma vara el estándar de calidad prestado durante los primeros meses de pandemia, en los cuales no sólo eran imprevisibles las medidas que tomaría el Gobierno, sino también la extensión, la posibilidad de enviar a trabajadores a sus lugares de trabajo cuando no son considerados esenciales, etc., con el estándar de calidad comercial exigido en una situación de operación normal.

Le parece, por tanto, que lo razonable en estas circunstancias es tener por acreditado el caso fortuito o fuerza mayor en virtud de los diversos actos de autoridad que constataron este hecho externo a la voluntad de CGE, imprevisto e irresistible, por lo que corresponde eximir de responsabilidad a CGE de aquellas obligaciones que no se refieran específicamente al suministro eléctrico propiamente tal. Precisamente -agrega-, el artículo 5-12, Nº4, de la NTCSD, establece que la ocurrencia del caso fortuito o fuerza mayor es un supuesto de hecho para determinar el denominado *"Estado de Operación Bajo Contingen*cia" de los Centros de Atención de Llamados; es decir, que conforme a la misma NTSCD existe un estado de operación distinto al normal, el cual se desarrolla ante la ocurrencia de *"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 (…). [s]e considerará que los Centros de Atención de*

Llamados están en Operación Bajo Contingencia cuando en una hora cualquiera, las llamadas recibidas sean superiores en 2,5 veces o más a la demanda de referencia para esa hora específica, entendiendo esta última como el promedio de las llamadas recibidas en la misma hora durante los últimos 4 días hábiles de lunes a viernes, los últimos 4 días sábados y los últimos 4 días domingo y festivos, según corresponda, siempre que dichas horas no hayan sido comprendidas

WOFXLMKSDM

dentro de una Operación Bajo Contingencia para Centros de Atención de Llamados. 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."

Según la norma transcrita, explica que existen dos tipos de supuestos de hecho que constituyen un estado de "Operación Bajo Contingencia": (i) Cualquier tipo de evento que pueda afectar el normal funcionamiento de los Centros de Atención de Llamados; y (ii) Cuando en una misma hora, se supera en 2,5 veces o más, la cantidad de llamadas respecto de la cantidad de referencia establecida para esa hora específica. La única diferencia entre ambos supuestos -dice- no son sus efectos, sino que los primeros no requieren que las Empresas Distribuidoras aporten antecedentes a la SEC para su declaración, ya que consisten en hechos públicos y notorios, por lo que la Superintendencia debe reconocerlos como contingencia según corresponda, independiente que exista o no una información por parte de las Empresas Distribuidoras. El segundo grupo, en cambio, sí requiere de un trámite anterior para su reconocimiento, porque la Superintendencia debe declarar el cambio de estado en el Centro de Atención de Llamados según los antecedentes que las propias Empresas Distribuidoras manejan, esto es: La comparación de la cantidad de llamadas de "referencia" en una hora específica con el total de llamados efectivamente recibidos en una situación particular.

Señala que, además, CGE adoptó medidas excepcionales para fortalecer el Centro de Atención de Llamados durante la pandemia y, por ello, el Nivel de Atención no fue tan bajo como pudo haber sido por el personal que dejó de asistir a sus puestos de trabajo: (i) Reforzamiento de Operaciones, porque se incrementó la dotación de ejecutivos en un 62% a la capacidad de atención de marzo de 2020; (ii) Restructuración de turnos ejecutivos y refuerzos en contingencias, a través del cual se reforzaron los tramos de horas con más volumen de llamadas, se implementó el "Plan de refuerzo familiar" que permitió aumentar la

WOFXLMKSDM

dotación en emergencias por medio de personal *free lance*; y (iii) se implementó el Plan de Retorno, que consideró el retorno gradual de los ejecutivos del Centro de Atención de Llamados a sus puestos de trabajo.

Reclama que el hecho que la SEC haya dictado Oficios solicitando a las Distribuidoras que fortalecieran los canales de atención (*v.gr.* los Oficios N°2665, N°2937, N°3556, N°3756 y N°3763) es una manifestación de abuso de su discrecionalidad administrativa; y particularmente respecto del Oficio N°3763, que fue dictado el mismo día en que se realizó la fiscalización al Centro de Atención de Llamados de CGE, específicamente el 29 de mayo de 2020, y que en todo caso no convierte el caso fortuito en previsible y muchos menos en un hecho posible de evitar o resistir, porque adoptar las medidas no sólo dependía de "anticiparse" a la situación nunca antes vista en el último siglo, sino de tener los medios necesarios para implementarlas cuando no existía claridad sobre los permisos de circulación, el aforo permitido, disponibilidad del transporte público, las medidas de las autoridades, etc.

Tampoco le parece una excusa válida descartar la ocurrencia del caso fortuito, simplemente porque la SEC no declaró el estado de operación bajo contingencia como lo indica la NTCSD, pues nada le impedía, al momento de sancionar, rectificar su consideración respecto de la ocurrencia de un caso fortuito y aplicar correctamente todas las normas aplicables al caso concreto. Al no hacerlo, la Resolución reclamada incurre derechamente en una infracción de ley y, específicamente, en una falsa aplicación del caso fortuito o fuerza mayor regulado en el artículo 45 del Código Civil.

Sostiene que la conducta imputada a CGE, incluso en el equivocado escenario de que se considerase que podría haber incurrido en un incumplimiento de la calidad comercial, no puede ser calificada como infracción grave, pues simplemente no se encuentra descrita en alguno de los ocho numerales que contiene el inciso cuarto del artículo 15 de la Ley 18.410, particularmente su numeral 3º: que se pongan en peligro *"la regularidad, continuidad, calidad o seguridad del servicio respectivo."*

WOFXLMKSDM

Explica que se trata aquí de un ilícito de peligro respecto de la calidad de servicio, y que en este caso la SEC está sancionando con mayor severidad la calidad comercial del servicio, en comparación con la infracción de la obligación esencial de prestar el suministro de electricidad; y en este contexto -agrega-, aunque el caso fortuito o fuerza mayor no sea considerada como una eximente de responsabilidad, es a lo menos una eximente incompleta que, como tal, justifica aminorar la clasificación de la conducta.

Por lo anterior, afirma que la Superintendencia, contraviniendo derechamente el principio de tipicidad constitucional, comete una infracción porque aplica una calificación jurídica que no corresponde a las supuestas faltas atribuidas a la reclamante. Pide considerar ilegal la clasificación de la conducta imputada, recalificándola como una infracción leve y no como una infracción grave, de modo que la sanción a aplicar sea una amonestación por escrito o, en subsidio, una multa en el umbral inferior entre 1 y 500 UTA (o 6000 UTM).

Señala, a continuación, que la sanción aplicada en la RE 34682 infringe el principio de proporcionalidad o razonabilidad de la sanción, porque la multa de 35.000 UTM resulta extremadamente gravosa considerando que no se ha cometido infracción normativa alguna y que, además, en el caso concreto concurre una eximente o, en subsidio, a lo menos una atenuante de responsabilidad muy calificada, según lo ya explicado. Agrega que la SEC ha aplicado erróneamente lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 18.410, pues equipara el hecho de que haya bajado levemente el Nivel de Atención en los Centros de Atención de Llamados conforme a los estándares establecidos en la NTCSD, con el hecho de que efectivamente los clientes no tuvieran acceso a ningún otro canal de atención, en circunstancias que éstos tenían todos los sistemas de atención e información disponibles, pese a la crisis sanitaria.

En cuanto al porcentaje o número de usuarios afectados por la infracción, expresa que según la SEC “existen 325.789 contactos desistidos por los clientes, luego de esperar más de 30 segundos”, número que, sin embargo, no corresponde al número real de usuarios

WOFXLMKSDM

afectados sino a las llamadas sujetas a gestión de abandono por CGE, durante los meses de abril y mayo de 2020. En otras palabras, corresponde al número total de llamadas que aquella podía gestionar para abandonar, cumpliendo los requisitos de la NTCSD, pero no al número total de llamadas que no han sido efectivamente atendidas por CGE. Por lo mismo, no es correcto aplicarlo como consideración para agravar la sanción, ya que constituye un monto que se utiliza en la fórmula para obtener el estándar de atención en estado de operación normal, conforme a lo establecido en el artículo 5-16 de la NTCSD. Según esto, entiende que se debería considerar únicamente aquellos clientes que no tuvieron acceso a ninguno de los sistemas de atención e información, esto es, aquellos que nunca fueron atendidos en los Centros de Atención de Llamados, descartando a todos aquellos cuyas llamadas fueron gestionadas válidamente para su abandono y, copulativamente, aquellos que realmente no tuvieron acceso a la Oficina Virtual, el sitio web de CGE, correo electrónico y redes sociales, porque sólo este número arrojaría la cantidad real de afectados por esta supuesta infracción.

En cuanto al beneficio económico obtenido, que según la reclamada estaría reflejado “en el ahorro originado por gestiones o inversiones que la actora dejó de hacer en el diseño, confección y ejecución de proyectos necesario”, plantea que ello es un error y un prejuicio, pues se asume aquí que los problemas no se generaron por la pandemia, sino por un ahorro y mala gestión de origen. Sin embargo -dice-, esto no se condice con los estándares que se presentaron por la reclamante desde que la NTCSD entró en vigencia y, más aún, con la línea argumentativa de la Superintendencia, ya que, luego de evaluar la “conducta anterior del infractor”, en el mismo considerando de la RE 34682, la SEC resuelve que “no constata sanciones similares a la investigada en este proceso con anterioridad.”

Destaca, en suma, que no existe un beneficio económico para CGE, sino al contrario; y que la baja en el Nivel de Atención en el Centro de Atención de Llamados no se produjo por un ahorro de CGE, sino

WOFXLMKSDM

porque estalló la peor crisis sanitaria del último siglo, lo cual tuvo importantes efectos en todas las industrias y servicios públicos del país.

Por último, y en relación con la capacidad económica de la "infractora", reclama que esta gravísima sanción, de 35.000 UTM, se aplica en el año con más dificultades y repercusiones en los Estados Financieros para la gran mayoría de las empresas eléctricas del país. A ello que se suma que se han suspendido la aplicación de tarifas y, entre otras medidas, se ha dictado la Ley 21.249, cuya vigencia fue prorrogada mediante la Ley 21.301, que establece una serie de beneficios en favor de los usuarios de los servicios básicos, dentro de los cuales están los clientes finales de CGE, impidiendo el corte de los suministros por deuda durante 270 días y la posibilidad de pactar el pago de las deudas de suministro de estos servicios, devengadas entre el 18 de marzo de 2020 y el 5 de mayo de 2021, hasta en 36 cuotas, sin multas, intereses, ni gastos asociados.

En subsidio de todo lo anterior, pide corregir la desproporción en la calificación de la infracción y el cálculo de la multa aplicada por la Superintendencia, con el objeto de que se cumpla con los principios constitucionales de tipicidad en la calificación jurídica de la sanción y de proporcionalidad, desarrollado este último igualmente en la Ley 18.410, específicamente en las normas aplicables a la determinación y graduación de las sanciones, pues la SEC ha sancionado con una multa excesivamente gravosa a CGE.

SEGUNDO: Que mediante Oficio Ordinario Nº 91158, de 19 de octubre de 2021, informa don Luis Ávila Bravo, Superintendente de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, quien solicita el rechazo de la presente reclamación.

Expone que la Ley General de Servicios Eléctricos, ya mencionada, define en su artículo 225, letra x), la calidad de servicio comercial como un *"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 suministro, la información proporcionada al cliente, la puntualidad en el envío de boletas o facturas y la atención de nuevos*

WOFXLMKSDM

suministros." El Reglamento Eléctrico, a su turno, D.S. N°327/97 del Ministerio de Minería, establece en su artículo 235 que los concesionarios de servicio público de distribución *"deberán aceptar la interposición de reclamos vía telefónica por situaciones de operación irregular de la empresa (…)*", mientras que el artículo 222 (sic) del Reglamento sobre estándares de calidad de servicio establece como parámetro *"la oportuna atención, mediante adecuados sistemas de atención e información a los usuarios."*

Explica que, por lo anterior, mediante Resolución Exenta N°763, de fecha 10 de diciembre de 2019, la Comisión Nacional de Energía emitió la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución ("NTCS-SD"), regulándose en su capítulo 5, sobre calidad comercial, título 5-4 la atención de llamados. Exactamente, en el artículo 5.15 se establece que, respecto del desempeño de los centros de llamados, el nivel de atención en operación normal (no bajo Contingencia) medido mensualmente, deberá cumplir un estándar mínimo de 90%, esto es, que al menos el 90% de las llamadas recibidas sean contestadas al momento de llamar el usuario, estándar que se obtiene del indicador establecido en el artículo 5.14 para nivel de atención de llamados en operación normal (no bajo contingencia), esto es, uno menos el cociente entre llamadas sujetas a gestión de abandono y llamadas mensuales recibidas.

Aclara que las "llamadas recibidas" son todas aquellas llamadas realizadas por los usuarios a la empresa distribuidora en un tiempo determinado (en concreto un mes); las "llamadas sujetas a gestión de abandono" son aquellas no contestadas al momento de realizarse la llamada por los usuarios que han estado esperando al teléfono una respuesta por más de 30 segundos (en cola de espera); y las "llamadas cursadas" son aquellas contestadas al momento de la llamada, más las contestadas en un tiempo posterior (devueltas), denominadas estas últimas "llamadas con gestión de abandono".

Respecto del diseño regulatorio, señala que en régimen de operación bajo contingencia se exige un estándar mínimo de 97% (cociente entre llamadas cursadas y llamadas mensuales recibidas), por

WOFXLMKSDM

lo que debe cursarse un 97% de las llamadas mensuales recibidas. El estándar, por tanto, es más alto que en operación normal, al permitirse como cursadas la atención de llamadas vía gestión de abandono, donde el cliente recibe de vuelta información por parte de la empresa o esta última intenta entregar información reiteradamente, según el artículo 5-16.

Luego, explica que la operación de las distribuidoras se encuentra "bajo contingencia" frente a 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. Adicionalmente, se está bajo contingencia cuando aumenta de forma relevante e inesperada la demanda de las llamadas recibidas, respecto del promedio histórico para igual momento, siendo necesaria que esta situación sea declarada por la Superintendencia.

En cuanto a la situación de pandemia, refiere que el régimen excepcional aplicado durante el estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por calamidad, fijó un tratamiento diferente para el servicio eléctrico, disponiendo que las restricciones de desplazamiento involucradas en el tiempo de calamidad no aplicaban a dicho sector, quedando en evidencia la relevancia de su operación para el país, por las razones que el gobierno estimó como prioritarias o preferenciales. Agrega que en abril del 2020 las personas presentaron restricciones de movilidad para acudir a las oficinas de las empresas distribuidoras para presentar solicitudes, reclamos o denuncias, y por lo tanto, la demanda por servicio de las concesionarias se trasladó necesariamente a la vía remota y centros de llamados, cuestión que llevó a la Superintendencia a la emisión de los Oficios números 2665, de fecha 27 de marzo de 2020, y 2937, de fecha 13 de abril de 2020.

Por todo lo anterior, para dar servicio a los usuarios resultaba estrictamente necesario un reforzamiento del centro de atención de llamadas, al menos para asegurar el estándar mínimo de seguridad, pues el centro de llamados era el único medio de contacto con los usuarios. Sin embargo, en el mes de abril de 2020 la empresa CGE S.A. dejó de atender al momento de la llamada de los usuarios 98.568

WOFXLMKSDM

requerimientos, mientras que en el mes de mayo 2020 dejó de atender, al momento de la llamada de los usuarios, 227.224 requerimientos. En concreto, entonces, el nivel de atención en estado normal -pues el Estado de Excepción no afectó el normal funcionamiento de los servicios de utilidad pública- únicamente alcanzó el 82% para el mes de abril (esto es, de las 533.772 llamadas mensuales recibidas se trataron en el momento de la llamada 435.304 solicitudes de atención remota), mientras que para el mes de mayo se alcanzó un nivel de atención de 70% (esto es, de las 756.709 llamadas mensuales recibidas se trataron al momento de la llamada 529.485 solicitudes de atención remota).

Destaca que, antes del mes de abril de 2020, la reclamante podría haber adoptado medidas oportunas para evitar que dicho incumplimiento se siguiera repitiendo, pero que, por el contrario, el incumplimiento se siguió magnificando. Además, indica que el argumento de la reclamante, en cuanto a que debió restarse de las llamadas sujetas a gestión de abandono las llamadas con gestión de abandono, es improcedente: La calidad de servicio en Estado Normal -dice- mide la atención que tienen los usuarios en los centros de llamado de las distribuidoras al momento de intentar comunicarse para plantear solicitudes, denuncias, reclamos, requerimientos, etc., por lo que no corresponde restar de tal universo el número de llamadas que obtuvieron gestión de abandono, esto es, que con posterioridad a la llamada del usuario la empresa se puso en contacto con el cliente. Para el indicador que determina el nivel de calidad de atención de los centros de llamados en operación normal, por tanto, resulta totalmente irrelevante el número de llamadas con gestión de abandono y, con mayor razón, el número de éstas, como alega la reclamante.

En cuanto a que la Superintendencia no consideró otras formas de comunicación de las distribuidoras, como correos electrónicos e información que se entregaba en redes sociales y sitio web, señala que la calidad de servicio mediante los centros de atención de llamados no considera esas vías de comunicación, para efectos de determinar los estándares exigidos por la normativa, pues éstos son ineficaces para

WOFXLMKSDM

conocer el problema del usuario y dar atención al momento en que éste lo requiere.

En cuanto a la falta de tipicidad, refiere que la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución consagra explícitamente, en su artículo 5-15, que las distribuidoras debe otorgar un nivel de atención en sus centros de llamados superior al 90%, esto es, que de la llamadas recibidas más del 90% deben ser tratadas al momento de efectuarse la llamada. Dicha norma, además, es una pormenorización de la obligación reglamentaria de la obligación de las distribuidoras, de contar con sistemas de atención telefónica para los usuarios, consagradas en el artículo 222 y en el artículo 235 del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, a lo que se suma que la calidad de servicio comercial está explícitamente consagrada en el artículo 225, letra x), de la LGSE.

Retomando los efectos de la pandemia, y tras precisar que la Superintendencia ofició a las distribuidoras en reiteradas ocasiones para operar con la mayor diligencia para la prestación de su servicio crítico, aprovechando que las medidas de gobierno excluyeron a las distribuidoras eléctricas como servicio básico esencial de las restricciones de movilidad, indica que si bien la pandemia ha sido un hecho público y notorio, para las distribuidoras eléctricas no ha significado un hecho irresistible, toda vez que la operación de la industria podía funcionar regularmente. Asimismo -dice-, resultaba crítico que bajo el estado de excepción constitucional las distribuidoras operaran con el mayor celo, especialmente en aquellas áreas donde aumentó su demanda por falta de movilidad de las personas, como los centros de llamado. CGE S.A., además, es la única empresa a la que se le formularon cargos y se le sancionó por incumplimiento de los estándares en materia de sus centros de atención de llamados, siendo que todas las empresas distribuidoras a nivel nacional pasaron por los mismos fenómenos que alega la reclamante.

Respecto del argumento de la reclamante, en cuanto a que se encontraba operando “bajo contingencia”, explica que dicho régimen se aplica solo cuando aumenta considerablemente la demanda,

WOFXLMKSDM

parametrizado por la norma técnica. Sin embargo, para tal supuesto debe existir declaración del estado por esta Superintendencia (elemento de la esencia para configurar el estado bajo contingencia para este supuesto), cuestión que en la especie no se verificó por lo que la SEC debió verificar si se estaban contestando al momento de las llamadas el 90% de éstas, caracterizadas por mantenerse en espera los usuarios más de 30 segundos. Los hechos en cuestión, por tanto, efectivamente afectaron la calidad del servicio prestado por CGE S.A., en el entendido que la atención de llamados es justamente un elemento que forma parte de esa aptitud, en el componente de calidad comercial. Con su conducta, CGE S.A. no permitió la interposición oportuna de reclamos, solicitudes o requerimientos, al no contar con un sistema robusto de atención remota de usuarios, generándose un grave daño a los usuarios (más de 300.000) y con ello poniéndose en peligro la calidad del servicio público que se gestiona por la empresa. Insiste en que la reclamante intenta asilarse en el carácter imprevisible de la pandemia, cuestión del todo discutible cuando ya había pasado un mes de la declaración de estado de excepción en Chile, meses de su propagación por el mundo y oficios explícitos de la SEC.

En cuanto a la alegación por proporcionalidad de la multa, sostiene que la Ley no establece circunstancias para pasar una infracción con resultado de grave a leve, pues el sentido del diseño sancionador es limitar o poner techo a la sanción, cuestión que queda en evidencia al poder recorrer esta Institución la multa desde 1 UTM hasta 60.000 UTM, para conductas como la sancionada. Plantea que si bien no existen elementos para indicar que la conducta desviada ha sido intencional, resulta altamente negligente que un servicio público no invierta su presupuesto en satisfacer el nivel de calidad comercial que exige la regulación, siendo la desviación al estándar establecido relevante, atendido el número de usuarios sin prestación de servicio por la distribuidora, siendo irrelevante para el caso un eventual uso general, masivo y unidireccional de las redes sociales.

Indica que se verifica en este caso un doble daño a los usuarios del servicio básico: no prestación del servicio y pago por servicios que

WOFXLMKSDM

no son prestados por la distribuidora, lo que lleva a la obtención de un beneficio económico por la infracción cometida, al no invertir en el costo que significaba instalar un *call center* capaz de satisfacer la demanda, remunerada vía tarifa.

Respecto de la devolución que habría hecho de llamadas sin contestar, sostiene que ello no resulta relevante toda vez que lo reprochable es la no respuesta de las llamadas, en el entendido que la calidad debe definirse por el número de llamadas contestadas al momento de requerirse por los usuarios.

En cuanto a la capacidad económica de la reclamante, manifiesta que estamos frente a un concesionario de un monopolio natural con una demanda altamente inelástica, con millones de usuarios cautivos que no varían en sus consumos, pese a la pandemia; por el contrario, muchas veces se ha incrementado. Además, de acuerdo a la memoria anual 2020 CGE, debidamente auditada, se advierte que sus activos ascienden a $4.247.154.738.000 quedando en evidencia su tamaño corporativo, con ganancias anuales después de impuestos por $64.308.655.000, mientras que en la "Nómina de empresas personas jurídicas AT 2020", del Servicios de Impuestos Internos, se observa que se encuentra en el cuarto y último rango de Gran Empresa, esto es, con ventas sobre 1.000.000 UF anuales, por lo que estamos en presencia de una empresa de una importante capacidad económica, dado el nivel de sus ingresos por ventas.

TERCERO: Que el artículo 130 de la Ley de Servicios Eléctricos establece, en su inciso 1º, que *"La calidad de servicio de las empresas distribuidoras de servicio público que operen en sistemas cuyo tamaño es superior a 1.500 kilowatts en capacidad instalada de generación, en cuanto a tensión, frecuencia, disponibilidad y otros, corresponderá a estándares normales con límites máximos de variación que serán los que determinen los reglamentos",* mientras que el artículo 140 de la misma ley precisa que *"Las disposiciones sobre calidad de servicio establecidas en la presente ley, no se aplicarán en los casos de racionamiento, ni en aquéllos en que las fallas no sean imputables a la empresa suministradora del servicio."* El artículo 145, a su vez, prescribe

WOFXLMKSDM

que *“La Superintendencia podrá amonestar, multar, e incluso recomendar la aplicación de la medida contemplada en el artículo 146°, si la calidad de servicio de una empresa es reiteradamente deficiente.”*

Por su parte, el artículo 221 del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, ya mencionado, establece:

“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.”

Luego, el artículo 222 del señalado cuerpo reglamentario precisa:

“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:

“(…) c) La satisfacción oportuna de las solicitudes de servicio, en los términos y condiciones establecidos en este reglamento;

“(…) 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 (…)”

Y el artículo 224 del señalado Reglamento señala, además:

“La responsabilidad por el cumplimiento de la calidad de servicio exigida en este reglamento, compete a cada concesionario.

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

Por último, la “Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución”, ya mencionada (también NTCSD o

WOFXLMKSDM

simplemente NT), tiene por objeto, entre otros aspectos, “establecer las exigencias y estándares de Calidad de Servicio para los Sistemas de Distribución de Energía Eléctrica”, regulando para ello “las exigencias que deberán cumplir los concesionarios de servicio público de distribución de electricidad y las empresas que sean propietarias, arrendatarias, usufructuarias o que operen, a cualquier título, instalaciones de distribución de energía eléctrica, ambas en adelante e indistintamente ‘Empresa(s) Distribuidor(as)’ o ‘Distribuidora(s)’, respecto de: (…) 3. La Calidad Comercial” (artículo 1-1).

El artículo 1-4 de la NTCSD, Nº5, señala además que se entiende por “Calidad de Servicio” el “Conjunto de propiedades y estándares que son inherentes a la actividad de distribución de electricidad, y que constituyen las condiciones bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse. Se determina conjuntamente por la Calidad de Producto, la Calidad de Suministro y **la Calidad Comercial entregada por la Empresa Distribuidora a sus distintos Clientes y Usuarios**” (énfasis agregado). En este sentido, el Capítulo V de la NT, sobre “Calidad Comercial”, contiene una completa regulación sobre la predicha calidad comercial del servicio, fijando las pautas técnicas aplicables -en este caso- al estándar de gestión comercial y de atención al público usuario mediante pautas e indicadores objetivos de calidad, aplicables a los Centros de Atención de Llamados tanto en “Condiciones de Operación Normal” como en periodos “Bajo Contingencia” (Título 5-3, artículos 5-13 y siguientes).

CUARTO: Que definido el marco legal y reglamentario en que se desenvuelve la presente reclamación, y considerando la naturaleza de ésta en cuanto arbitrio de control de legalidad de los actos del órgano administrativo concernido, del análisis del expediente administrativo acompañado a estos autos se desprende que en el ejercicio de su potestad fiscalizadora la Superintendencia ha actuado dentro del marco competencial que le fija la ley y ha observado todos y cada uno de los requisitos legales y reglamentarios establecidos para la constatación de hechos y formulación de cargos; para la tramitación del procedimiento administrativo que establecen los artículos 17 y siguientes de la Ley Nº

WOFXLMKSDM

18.410, que “Crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles”; y para la graduación y aplicación de la multa respectiva:

1. En cuanto a las facultades de la reclamada para fiscalizar el cumplimiento de la normativa eléctrica e imponer sanciones en caso de infracción, el artículo 2 de la Ley Nº18.410 establece que *“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.”*

Para el cumplimiento de las funciones recién indicadas, el artículo 3º de la misma ley señala que corresponderá a la Superintendencia, entre otras facultades y funciones, *“(…) 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.”*

El artículo 15 inciso 1º de la referida Ley, a su vez, señala que *“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”,* graduando a continuación la entidad de las infracciones susceptibles de sanción en *“gravísimas, graves y leves”,* siendo las segundas aquellas que, entre otros factores, *“Pongan en peligro la regularidad, continuidad, calidad o seguridad del servicio respectivo”.* El artículo 16, por su lado, precisa que *“De acuerdo con la naturaleza y gravedad de las infracciones (…), éstas podrán ser objeto de las siguientes sanciones: (…) 2) Multa de una unidad tributaria*

WOFXLMKSDM

mensual a diez mil unidades tributarias anuales", debiendo considerarse para su determinación en cada caso *"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."*

2. En lo que concierne a la incardinación de los hechos materia del presente reclamo en la normativa descrita, y a su calificación como constitutivos de una infracción grave a las exigencias y estándares de calidad comercial del servicio, debe observarse que, según se desprende de las disposiciones legales y reglamentarias mencionadas en el Considerando Tercero anterior, resulta evidente que dentro del concepto de "calidad de servicio" se comprende -en lo que aquí interesa- el sistema de atención a público que la concesionaria/distribuidora le entrega a sus clientes-consumidores del servicio público de electricidad, el que debe sujetarse a los estándares de calidad mínima allí establecidos tanto en "Condiciones de Operación Normal" y "Bajo Contingencia" de los Centros de Atención de Llamados.

3. En relación con lo anterior, debe observarse que el conflicto traído a conocimiento de esta Corte dice relación con la prestación de un servicio público -de electricidad-, esta Corte estima que la circunstancia de haberse verificado los hechos sancionados durante el estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por pandemia, no configura la situación de caso fortuito o fuerza mayor que invoca la reclamante, en términos tales de justificar además la aplicación de los indicadores de calidad comercial del servicio de los Centros de Llamados "Bajo Contingencia".

Según dispone el artículo 45° del Código Civil, "*Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por funcionario público, etc."*, de lo que se desprende

WOFXLMKSDM

que el hecho constitutivo del mismo debe ser imprevisto, irresistible y debe originarse en una causa extraña a quien ha debido enfrentarlo.

Se entiende que un hecho es imprevisible e irresistible cuando su ocurrencia es imposible de predecir y de repeler, respectivamente; o como señala la E. Corte Suprema, cuando se trata de *"una contingencia no posible de advertir o vislumbrar y a la que no puede oponerse el agente, que no puede ser contrariada o rechazada por éste"* (24 de marzo de 2009, casación, Rol Nº264-2009). En este sentido, por tanto, la circunstancia de haber incumplido CGE el deber de atender los llamados telefónicos de sus clientes, en la magnitud y conforme al estándar indicado en la el Reglamento y en la NT, no puede ser considerada como la consecuencia necesaria y directa de un hecho imposible de resistir y de prever por aquella, quien, por el contrario, tenía 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, de cara al aumento previsible y esperable de llamadas telefónicas que se produciría por las restricciones de movilidad de sus clientes, que provocaría la situación de pandemia.

Adicionalmente, y según señala el artículo 5-15, Nº 4, de la NT, "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". Como consta en el proceso, sin embargo, tal declaración no ha existido en este caso, por lo que el estándar aplicable a los hechos sancionados debe ser necesariamente el de normalidad en la operación.

QUINTO: Que por lo señalado en las motivaciones precedentes, necesario resulta concluir que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha ejercido su potestad fiscalizadora y sancionadora con apego a la legalidad y a la normativa reglamentaria 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, explicitando además las razones por las

WOFXLMKSDM

cuales aplica la multa de 35.000 Unidades Tributarias Mensuales y no otra. Dicho monto, además, se encuentra dentro del rango legal establecido en el artículo 16 de la Ley Nº18.410, por lo que en su aplicación el ente reclamado no ha actuado tampoco fuera de la legalidad.

SEXTO: Que no existiendo ilegalidad en la dictación de la Resolución Exenta reclamada, esta Corte carece de facultades para modificar el *quantum* de la multa aplicada, según se pide subsidiariamente por la recurrente.

Por estas consideraciones y atendido además lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley Nº18.410, **se rechaza** la reclamación planteada por el abogado don Sebastián Venegas Salazar, en representación de la "COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD S.A.", en contra de la Resolución Exenta N° 34.682, de la SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES.

Regístrese, notifíquese y archívese, en su oportunidad.

Redactada por el abogado integrante Eduardo Jequier Lehuedé.

Contencioso Administrativo N° 400-2021.-

GRACIELA DEL CARMEN GOMEZ QUITRAL
MINISTRO
Fecha: 29/12/2021 11:14:20

ANDREA FABIOLA DIAZ-MUÑOZ BAGOLINI
MINISTRO(S)
Fecha: 29/12/2021 12:16:58

EDUARDO TEODORO JEQUIER LEHUEDE
ABOGADO
Fecha: 29/12/2021 12:33:28

WOFXLMKSDM

Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Graciela Gomez Q., Ministra Suplente Andrea Diaz-Muñoz B. y Abogado Integrante Eduardo Jequier L. Santiago, veintinueve de diciembre de dos mil veintiuno.

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

WOFXLMKSDM

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 05 de septiembre de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte http://www.horaoficial.cl.