

«RIT»

Foja: 1

NOMENCLATURA : 1. [40] Sentencia
JUZGADO : 4º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-8477-2021
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR/EMPRESA ELÉCTRICA DE COLINA LIMITADA

Santiago, veintinueve de agosto de dos mil veinticuatro

VISTO.

A folio 1 compareció Lucas Del Villar Montt, abogado, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor, domiciliados en calle Agustinas N°853, piso 12, comuna de Santiago e interpuso demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, mediante el procedimiento especial establecido en el Título IV de la Ley en la materia, en contra de ENEL Distribución Chile S.A., sociedad anónima del giro de generación de energía eléctrica y venta al por menor de aparatos eléctricos, textiles para el hogar y otros, representada legalmente por Ramón Castañeda Ponce, ingeniero civil industrial, ambos domiciliados en Avenida Santa Rosa N°76, piso 8 de la comuna de Santiago; y a ENEL Colina S.A., representada legalmente por Juan Cristián Apablaza Jiménez, domiciliados en Chacabuco N°31, comuna de Colina, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley N°19.496.

Sostiene que, en su labor de órgano fiscalizador, tomó conocimiento de que, entre los días 29 de enero y 2 de febrero de 2021, se verificaron diversos cortes del suministro de electricidad domiciliario, en diversas comunas de la Región Metropolitana, que forman parte del área de concesión de ENEL Distribución y ENEL Colina. Agregó que, durante el periodo indicado, se verificaron aproximadamente 165.375 cortes del suministro de clientes residenciales, lo que se traduce en la afectación a más de 127.756 clientes, extendiéndose los cortes en algunos casos hasta por 83 horas. Que, además, se produjeron 1.590 interrupciones que provocaron 54.664 cortes a 52.262 clientes residenciales, cuya duración fue superior a 4 horas, lo que de conformidad al artículo 25 A de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, equivale a “un día sin suministro”.

Contextualizó que, la Oficina Nacional de Emergencias -ONEMI- con fecha 27 de enero de 2021, inició una Alerta Temprana Preventiva por un sistema frontal que constituía un estado de reforzamiento de la vigilancia, haciéndose eco de la información publicada por las autoridades en los medios de prensa, informando con antelación la llegada del sistema frontal pronosticado, el que a todas luces ya constituía un hecho público y notorio.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

Denunció que, conforme comenzaron las lluvias, el suministro de electricidad fue interrumpido en diversas zonas de la región del país donde opera ENEL, conforme lo indican los reclamos de consumidores recibidos por el SERNAC y la SEC, poniéndose en conocimiento la situación por la misma ONEMI el día 30 de enero de 2021 a las 04:00 hrs.

Indicó que, con fecha 29 de enero los demandados publicaron un comunicado de prensa referido a la toma de “medidas de prevención”, describiendo un canal digital de atención y la recomendación a los clientes de registrarse en el sitio web de la empresa. Posteriormente, y una vez sucedidos los acontecimientos, el día 5 de febrero las demandadas publicaron un nuevo comunicado, reconociendo que los clientes afectados pasaron muchas horas sin luz debido a las interrupciones prolongadas, ofreciéndoles una bonificación única, voluntaria y extraordinaria limitado a sólo aquellos clientes que hayan sufrido una interrupción superior a 24 horas.

Hizo presente que, de acuerdo con la información oficial recopilada por la Dirección Meteorológica de Chile, entre los días 29 y 30 de enero de 2021, en la Estación Quinta Normal, cayeron 40 milímetros de agua, lo que se encontraba dentro de los parámetros pronosticados por la misma institución, correspondiendo también, a lo que razonablemente pueden ser observados en los meses de invierno, en la misma subestación. Por tanto, se encontraba dentro del rango que ordinariamente deben soportar las demandadas en el sistema de distribución.

Debido a lo anterior, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles realizó una formulación de cargos en contra de ENEL, a través del Oficio Ord. N°7780 de 3 de febrero de 2021, fundada en que se habría sobrepasado el límite de tiempo de reposición de suministro a clientes finales establecido por la normativa vigente, siendo hechos constitutivos de infracciones a la normativa eléctrica vigente; encontrándose pendiente la resolución sancionatoria al momento de la interposición de la demanda.

Manifestó que, por su parte, la Subdirección de Fiscalización del SERNAC remitió Oficio Ord. N°431 al proveedor ENEL Distribución Chile S.A., con fecha 3 de febrero de 2021, ordenando la entrega de (i) Identificación del número de clientes afectados por cada unidad territorial, tales como sector, cuartel, u otra denominación en la que tenga registrada esta información; (ii) Tipo de cliente (Residencial, No Residencial); (iii) Identificación de las comunas a la cual pertenece el sector; (iv) Fecha y hora de inicio de la falla que informa; y (v) Fecha y hora de término de la falla que informa; (vi) Duración total (horas) de la interrupción de suministro. Habiéndose respondido por la demandada de manera incompleta, pues sólo entregó información parcial y relativa al número de clientes afectados por interrupciones del servicio eléctrico superiores a 9 horas.

La demandante acusó a ENEL, de haber remitido incorrectamente la información en base a los límites dispuestos en la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución. Ya que esta, en su artículo 4-1, establece un Indicador de



«RIT»

Foja: 1

Tiempo de Interrupciones de Suministro de Clientes Finales, el que no deberá exceder ciertos límites de horas, establecidos en consideración a la densidad y tensión de la red, y que justamente, señala con un límite de 9 horas, a las zonas de baja tensión con una alta densidad. Así, con la aplicación de estos parámetros, importantes comunas como Colina, Lampa, Lo Barnechea, Pudahuel y Til Til, quedarían sometidas a otros criterios menos protectores, ya que se trata de zonas con una densidad inferior, lo cual es problemático frente al Derecho de Consumo, donde todos los clientes merecen idéntica protección. En consecuencia, arguyó que, para la correcta aplicación de la Ley de Consumo, y específicamente su artículo 25 A, se requiere del detalle completo de los cortes de suministro acaecidos, sin distinguir ningún límite mínimo de duración, sino que se aplica a modo general, con la única salvedad de que si algunos de ellos se extienden por un tiempo igual o superior a 4 horas, este equivaldrá a un día sin suministro, cuya compensación deberá ser calculada de forma diferenciada y en base a lo dispuesto en el inciso primero de la norma referida.

Posteriormente, con fecha 27 de agosto de 2021, la actora reitera la solicitud de información a ENEL Distribución Chile S.A., a través de Oficio Ord. N°4.500, recibiendo respuesta con la misma el 10 de septiembre del mismo año, de la cual concluyó que, de las 33 comunas analizadas que forman parte del área de concesión de las demandadas, 28 de ellas, que equivalen casi al 88% del total, tiene un promedio de duración de interrupción de suministro superior o igual a 4 horas.

La actora describió que, ENEL es uno de los holdings más relevantes del país, operando en los distintos segmentos del servicio básico de electricidad. La demandada posee una capacidad instalada bruta de 7.200 MW de generación a lo largo del país³⁸, lo que representa un 27,6% de la potencia instalada en el Sistema Eléctrico Nacional (SEN)³⁹. La distribución, que corresponde al sector o subsector del sistema eléctrico relevante para en este caso, puede ser definida como la conducción del fluido a tensión reducida, desde las subestaciones transformadoras del sistema de transmisión hasta los lugares de consumo. Además, resaltó la circunstancia que, la distribución eléctrica es considerada como un servicio de extrema necesidad colectiva, y que constituye un servicio público. Así quedó consagrado en el primer inciso del artículo 7 del DFL N°4 de 2006, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL N°1 de Minería de 1982, de la Ley General de Servicios Eléctricos, siendo ENEL Chile, el mayor operador de red en términos de energía distribuida, con más de dos millones de clientes.

En cuanto la aplicación de la Ley N°19.496 al suministro de electricidad, señaló que, es preciso establecer que la regulación relativa a la prestación de los servicios básicos enunciados en el inciso segundo del artículo 25 de la LPDC, se encuentra diseminada en diversas normas. Así, agregó, esta coexistencia normativa, de otros estamentos y la propia Ley de Consumo, ha sido recogida por el legislador de la Ley N°20.555 al establecer que “si bien las superintendencias y organismos públicos con atribuciones fiscalizadoras a cargo de velar por el cumplimiento de las referidas leyes



«RIT»

Foja: 1

especiales han ido desarrollando, en coordinación con el Servicio Nacional del Consumidor, plataformas destinadas a recibir y tramitar los reclamos de los consumidores, el objeto que constituye la preocupación primordial de esas superintendencias y organismos es el que dice relación con el desarrollo de la actividad económica que les corresponde supervisar, lo que no siempre es coincidente con los intereses del consumidor. Este objeto, en cambio, lo tiene y lo satisface el Servicio Nacional del Consumidor”. Por esta razón, el SERNAC posee facultades sobre la materia, en base en los artículos 2 bis, 3, 58, 25 y 25 A de la misma ley, refiriéndose expresamente al servicio de suministro de electricidad, el citado artículo 25.

Refirió que, los artículos 25 y 25 A de la Ley N°19.496 refieren a los servicios que hayan sido previamente contratados y por los cuales se haya pagado derecho de conexión, instalación, incorporación o mantención; además de disponer de multas a las que el proveedor se expone en caso de incumplimiento, como también prescriben las indemnizaciones que se dará a lugar, cuya conducta infraccional base es la suspensión, paralización o no prestación injustificada de los servicios especificados.

Agregó que, al no haber definido el mismo legislador qué debe entenderse por suspensión, paralización o no prestación injustificada en cada caso particular, debe dársele el sentido natural y obvio de las palabras, aplicándose los artículos 19 y 20 del Código Civil. Así, la suspensión, paralización o no prestación injustificada se produce cuando la continuidad de la prestación del servicio, que en este caso refiere al servicio de electricidad, se detenga, entorpezca, se impide o no se verifique sin justificación, a la luz de las normas sectoriales.

Previa cita al artículo 16 B de la Ley N°18.410 que creó la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, la Norma Técnica de Calidad de Servicio para sistemas de distribución y los artículos 145 y 147 del Decreto N°327 que Fija Reglamento de Ley General de Servicios Eléctricos, concluyó que, la regla general es la prestación del suministro de forma continua e ininterrumpida, por lo que deberán considerarse como injustificadas las interrupciones por fallas o desconexiones que superen los límites establecidos en la norma y que sean mayores a los 3 minutos, incluidas las “Desconexiones Programadas” que excedan los límites señalados en la Tabla 19 de la norma técnica de calidad; salvo las excepciones legales y reglamentarias, las que se refieren al no pago del servicio; la ocurrencia de un hecho calificado por la SEC, como caso fortuito o fuerza mayor; o asociadas a un estado anormal o anormal agravado, lo que no ocurrió en este caso.

Hizo presente que, la indemnización contenida en el artículo 25 A de la Ley 19.496 se trata de una indemnización legalmente tasada, igual para todos los consumidores y que opera como un piso mínimo de resarcimiento; se trata de una indemnización directa y automática, debiendo realizarse el descuento en el siguiente estado de cuenta; es una obligación de resultado, bastando sólo el acaecimiento del hecho objetivo; su base de cálculo corresponde al valor total y final del estado de cuenta



«RIT»

Foja: 1

anterior; consiste en una indemnización mínima. Así, bajo su facultad interpretativa, el órgano demandante entiende que, la avaluación mínima legal tasada debe realizarse conforme a las siguientes reglas: i. Cortes de duración desde 4 horas continuas durante un período de 24 horas, 10 veces el valor promedio diario de la facturación anterior. Cortes de duración inferior a 4 horas continuas o bien aquellos superiores, pero discontinuos, el proporcional de 10 veces el valor promedio diario de la facturación anterior. Finalmente, y en concordancia con lo anteriormente señalado, la interpretación de este Servicio es que se debe indemnizar a los consumidores tanto por horas como por fracciones de éstas.

Expuso que, el 8 de febrero de 2021, mediante Resolución Exenta N°85, el Servicio Nacional del Consumidor, en ejercicio de la potestad contenida en la letra f) del artículo 58 de la Ley N°19.496, abrió un procedimiento voluntario colectivo con los proveedores ENEL Distribución Chile S.A., y ENEL Colina S.A., de conformidad a los artículos 54 H y 54 S de la Ley de Protección del Derecho de los Consumidores. Posteriormente, con fecha 20 de mayo de 2021, tuvo lugar la última audiencia realizada en el marco del procedimiento, en la cual los proveedores presentaron su propuesta económica de solución, la cual no cumplió con los límites mínimos exigidos por ley, ya que tenía por objetivo compensar sólo a los consumidores que habían sido afectados por la suspensión del suministro eléctrico en tramos de tiempo superiores a 20 horas, por lo que no se procedió a avanzar en un eventual acuerdo, poniéndose término al procedimiento mediante Resolución Exenta N°597 de 12 de agosto de 2021, en carácter de frustrado, siendo aplicable el artículo 54 H de la Ley N°19.496, quedando el servicio facultado para ejercer acciones colectivas.

En cuanto al derecho, la demandante interpuso las siguientes acciones contenidas en la Ley N°19.496.

En primer lugar, interpuso la acción contravencional por infracción a la Ley N°19.496, fundada que se habrían constatado graves y reiteradas contravenciones a la normativa de consumo, a partir de las suspensiones o cortes injustificados del servicio eléctrico en la Región Metropolitana, entre los días 29 de enero y 2 de febrero de 2021.

Identificó la infracción al artículo 25 del cuerpo normativo, toda vez que las demandadas han incurrido en una patente infracción a la norma entre los días 29 de enero y 2 de febrero de 2021, al haber suspendido, paralizado o no prestado sin justificación, el servicio de electricidad domiciliaria del cual son responsables, las que afectaron a más de 127.756 residenciales, y se extendieron, en algunos casos, por más de 83 horas. Se habría vulnerado el inciso tercero del artículo 25, por cuanto no le consta al servicio que se hayan realizado los descuentos o reembolsos del precio del servicio eléctrico, en proporción al tiempo durante el cual éste se prestó.

Arguyó que, las demandadas habrían vulnerado también lo regulado por el artículo 25 A de la Ley N°19.496, en relación al artículo 3 inciso primero letra e) del mismo cuerpo legal, ya que no le consta al servicio que, en aquellos casos concretos en



«RIT»

Foja: 1

que la indemnización mínima legamente tasada no sea suficiente para cubrir el monto total del daño, los proveedores demandados hayan indemnizado íntegramente a los consumidores por el daño efectivo sufrido a raíz de los cortes de suministro eléctrico, como fue el caso de aquellos que denunciaron la pérdida de alimentos y/o medicamentos.

Esgrimió que, se habría infringido también el artículo 23 de la Ley N°19.496 ya que los proveedores demandados contravinieron su deber de profesionalidad, causando un menoscabo a los consumidores, como consecuencia de deficiencias en la calidad del servicio que prestan, que en este caso se refieren al haber incurrido, negligentemente, en demoras excesivas respecto de la restitución del servicio de electricidad, lo cual fue reconocido por las mismas demandadas mediante comunicado publicado el 5 de febrero de 2021 y la respuesta al requerimiento de información efectuado mediante Oficio Ord. N°4.500 de 27 de agosto del mismo año.

Sostuvo que se infringió también el artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N°19.496, en base a que, pese a la disponibilidad de canales de comunicación, estas no informaron a los consumidores afectados, al no entregar de manera oportuna y permanente, información veraz sobre la reposición del servicio, características del corte de suministro o asistencia técnica.

Finalmente, acusó que, las demandadas habrían infringido el artículo 3 inciso primero letra d) de la Ley N°19.496, al vulnerar de forma grave el deber de seguridad en la prestación del servicio que entregan, en primer lugar, al haber puesto en peligro, mediante la interrupción del suministro eléctrico, a la salud y seguridad de aquellos consumidores que tienen condición de electrodependientes. En segundo lugar, como consecuencia de los cortes injustificados de la distribución del servicio eléctrico, existieron consumidores que sufrieron la pérdida de medicamentos o alimentos, en atención a la falta de refrigeración de los mismos.

En segundo lugar, en base a los hechos ya narrados, solicitó que se condene a los proveedores demandados por cada una de las infracciones cometidas, aplicando el máximo de las multas que correspondan por cada una de ellas; asimismo, pidió la aplicación de las multas correspondientes en conformidad al artículo 24 A de la Ley N°19.496.

En tercer lugar, requirió la compensación por descuento proporcional en el cobro o reembolso del precio pagado por el tiempo de duración en que el suministro eléctrico se encontraba interrumpido, de conformidad al inciso final del artículo 25 de la Ley N°19.496.

En cuarto lugar, la compensación directa y automática derivada de la suspensión, paralización o no prestación injustificada del suministro eléctrico de conformidad al artículo 25 A de la Ley N°19.496. Resaltó la circunstancia que, la norma opera como línea de base mínima de toda indemnización, sin que el proveedor, el juez o el Servicio puedan disminuir los montos resultantes de la operación aritmética que el mismo artículo



«RIT»

Foja: 1

establece, la cual debe fijarse a favor de todos los consumidores que sufrieron la suspensión, a través de un descuento en la facturación siguiente.

Afirmó que, la reparación integral del daño implica en la especie que, el Servicio puede perseguir la diferencia positiva que se produzca entre la indemnización dispuesta por la resolución sancionatoria, en el caso que exista, y aquella que el consumidor obtiene de aplicar directamente el artículo 25 A de la Ley de Protección del Derecho de los Consumidores, o inversamente, si la sectorial le es más beneficiosa.

En quinto lugar, interpone la acción de indemnización de perjuicios, tratándose de una indemnización legalmente tasada y mínima, por lo que su entrega no supone la compensación total del daño causado, sino que es la base mínima de resarcimiento.

Argumentó que, en la especie se cumplen todos los requisitos legales para el surgimiento de la responsabilidad. Así, en cuanto a la imputabilidad, en el caso concreto se trataría de una culpa infraccional, la cual supone el deber de cuidado exigible al agente ha sido definido por el legislador o por una autoridad facultada para ello. Situación que acaece en el ordenamiento de protección al consumidor, en el que es la ley la que establece los estándares de conducta exigibles al proveedor, por tanto, cuando los daños deriven de la infracción a alguna de dichas reglas legales, ello sería suficiente para dar por satisfecho el requisito de imputabilidad. Agregó que, los proveedores demandados han infringido en los términos del servicio contratado, al interrumpir injustificadamente el servicio de suministro eléctrico y no han indemnizado conforme lo prescribe el artículo 25 A de la Ley N°19.496. Además, han vulnerado derechos básicos del consumidor, específicamente aquellos que se refieren a la información veraz y oportuna, a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, y a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales.

Respecto a los daños, arguyó que, en la especie, los perjuicios causados cumplen con los requisitos de ser legítimos, de relevancia -sobre todo respecto de los consumidores electrodependientes, o quienes hayan perdido medicamentos o alimentos- directos y ciertos.

En cuanto al nexo de causalidad, sostuvo que, de haberse respetado los derechos de los consumidores, no existirían los perjuicios que hoy se reclaman, o hubiesen sido menores.

Identificó como daños patrimoniales sufridos por los consumidores, los siguientes: (i) Pérdida de alimentos; (ii) pérdida de medicamentos; (iii) pérdida o daño de electrodomésticos o aparatos electrónicos; (iv) costos asociados al uso de generadores de electricidad.

Respecto a los daños morales y, en virtud de lo establecido por la Ley N°21.081 de 2019, en este caso se ha afectado gravemente tanto la dignidad como la integridad física y psíquica de los consumidores, debiendo fijarse un monto mínimo común de daño moral sufrido por un grupo de consumidores. En la especie, la dignidad e integridad de los consumidores se habría afectado por haberse incumplido con la prestación de un



«RIT»

Foja: 1

servicio básico primordial para la comunidad, este es, el servicio de suministro eléctrico, el cual tiene un carácter esencial para el desarrollo de la vida y de las necesidades cotidianas de las personas. Citó jurisprudencia al respecto.

Hizo presente que, respecto de las personas electrodependientes, su situación y vulneración de su integridad física y psíquica es aún más crítica, toda vez que su vida está totalmente sujeta a la disponibilidad, continuidad y calidad del suministro eléctrico. A los cuales les debe ser concedido, además, los daños punitivos reconocidos en el inciso quinto del artículo 24 de la Ley N°19.496. Por tanto, solicitó que se aumente en un 25% el monto de la indemnización correspondiente a favor de los consumidores afectados, condenando a las compañías demandadas por las graves infracciones cometidas, las cuales produjeron consecuencias importantes para los consumidores ante los constantes cortes e interrupciones injustificadas del servicio básico y fundamental para la vida de los consumidores, especialmente, de aquellos que sufren una desigualdad agravada por su condición de electrodependientes.

Terminó solicitando tener por interpuesta la demanda colectiva para la protección del interés colectivo de los consumidores en contra de los proveedores ENEL Distribución Chile S.A., representada legalmente por don Ramón Francisco Castañeda Ponce, y ENEL Colina S.A., Juan Cristián Apablaza Jiménez, todos ya individualizados, o bien, representados en conformidad a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 50 C en relación al artículo 50 D, ambos de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, admitirla tramitación y, en definitiva:

1. Que se declare admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N°19.496 y, en consecuencia, conferir traslado a las Demandadas, ENEL Distribución Chile S.A. y ENEL Colina S.A. por el plazo de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo.

2. Que se declare la responsabilidad infraccional de ENEL Distribución Chile S.A. y ENEL Colina S.A. por vulnerar los artículos 25 (en relación al artículo 12), 25 A (en relación al artículo 3 letra e), 23 y 3 inciso primero, letras b) y d), todos de la Ley N° 19.496 y, por consiguiente, condenarlos, a cada uno de ellos, al máximo de las multas que establece la Ley, que para el caso corresponde a la suma de 1.500 UTM, y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la Ley referida.

3. Que para determinar el monto de la multa que procede en este caso, en virtud del artículo 24 de la Ley N°19.496, US. aplique respecto de las Demandadas las circunstancias agravantes de las letras b), c) y d) de la norma citada, por haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores; haber dañado su integridad física o psíquica, o en forma grave, su dignidad; y haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun no habiéndose causado daño.



«RIT»

Foja: 1

4. Que se ordene a las Demandadas a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas.

5. Que se ordene a las Demandadas a descontar en el cobro que se realice o a reembolsar el precio pagado, proporcionalmente y según corresponda, en cada caso, el costo del servicio eléctrico mientras este se encontraba interrumpido, de conformidad al artículo 25 de la LPDC.

6. Que se ordene a las Demandadas a pagar la compensación que de manera directa y automática les corresponda, respecto de cada uno de los consumidores afectados y en virtud del corte de suministro, de conformidad al artículo 25 A de la Ley N° 19.496. En específico, y solo para efectos de lo prescrito en la norma señalada, y sin perjuicio de lo indicado en el artículo 53 A de la LPDC, se podrá distinguir entre:

a) Los consumidores no compensados que soportaron cortes injustificados de duración inferior a 4 horas continuas o superiores, pero discontinuos, que deben ser indemnizados con el proporcional de 10 veces el valor promedio diario de la facturación anterior a la suspensión, paralización o no prestación del servicio.

b) Los consumidores no compensados que soportaron cortes injustificados de duración igual o superior a 4 horas, que deben ser compensados en un monto equivalente a 10 veces el valor promedio diario de la facturación anterior a la suspensión, paralización o no prestación del servicio.

7. Que se condene a las Demandadas, de conformidad al artículo 25 A en su inciso final, el artículo 3 letra e) y el artículo 50, todos de la LPDC, a pagar a título de indemnización de perjuicios, todos los daños patrimoniales y extrapatrimoniales o morales colectivos causados a los consumidores, como consecuencia de los hechos, conductas e incumplimientos del proveedor expuestos en esta demanda y según se detalla en el cuerpo de este libelo.

8. Que de acuerdo con el artículo 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que se condene a los Proveedores demandados, a título de daño punitivo, por concurrir tres de las circunstancias agravantes a que se refiere el inciso quinto del artículo 24 de la LPDC, en específico las letras b), c) y d).

9. Que se condene a los Proveedores demandados, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que a criterio de SS. resulte procedente, por las reglas generales, con ocasión de los perjuicios que se causaron a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación.

10. Que, asimismo, de conformidad al artículo 53 A de la LPDC, se determine en la sentencia definitiva y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por las Demandadas, proponiéndole distinguir según lo expuesto en el numeral 6.



«RIT»

Foja: 1

11. Que se ordene que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar sean enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes en la forma contemplada en el artículo 27 de la LPDC, más intereses corrientes desde la notificación de la demanda, según las disposiciones legales generales.

12. Que, además, se ordenen las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N°19.496.

13. Y, finalmente, que se condene a la demandada al pago de las costas de la causa.

A folios 25 y 26 constan las contestaciones a la demanda por parte de ENEL Distribución Chile S.A., y ENEL Colina S.A.

Alegaron que la demanda debe ser rechazada ya que carece de una base de hecho que pueda ser considerada suficiente de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

Arguyeron que, el legislador ha definido expresamente lo que se entiende por interés colectivo de los consumidores, a partir de tal definición se puede concluir que la exposición de hechos de la demanda no justifica razonablemente que él se haya visto afectado en la especie. Así, en la demanda no quedan cubiertos los requisitos exigidos por el inciso quinto del artículo 50 de la Ley N°19.496, que son un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados a un proveedor por un vínculo contractual y, la acreditación de un vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores.

Aseguraron que, lo que se contiene en la demanda es una exposición respecto de situaciones distintas que van desde la configuración a lo largo del tiempo de la normativa que dice relación con la protección de los Derechos de los Consumidores, a la información y cobertura mediática de determinados fenómenos climáticos que afectaron a Santiago en el mes de enero de 2021, y a los efectos que dichos fenómenos tuvieron en el suministro de energía eléctrica.

Indicaron que, la argumentación desarrollada por el demandante presentaría un problema, toda vez que no existen ni han existido en el pasado las obligaciones que invoca respecto de los proveedores demandados. En efecto, afirmaron que, nunca ha existido ni en las disposiciones generales de la legislación correspondiente, ni en las normas referidas a la determinación de las tarifas de distribución eléctrica, un deber de otorgar suministro continuo, en el sentido que no pueda producirse, en caso de situación alguna, una interrupción o suspensión del mismo; sino que, por el contrario, la legislación siempre ha entendido que las interrupciones y suspensiones del suministro son parte del funcionamiento del sistema, de donde lo que se exige y verifica el ente fiscalizador específico del sector eléctrico, es que las interrupciones o suspensiones se encuentren dentro de marcos de justificación establecidos. Citaron lo dispuesto en el artículo 245 del Decreto N°327 de 1997 de Minería, complementada con las disposiciones de la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

Así, habría un margen de interrupción o suspensión del suministro, que es admitido per se, y que, por ende, no genera ni puede generar sanción alguna para la empresa distribuidora, ni ser considerado como la causa de un daño al respectivo usuario o cliente, que deba ser reparado por ella.

En segundo lugar, indicaron que, tampoco han existido ni existen en la actualidad, obligaciones de restablecimiento del suministro de manera inmediata, ni de información inmediata a los usuarios o clientes respecto de interrupciones y reposición del suministro, tal como se reclama en la demanda, ya que esto resulta imposible desde una perspectiva técnica y excede largamente los marcos a partir de los cuales se procede a las respectivas fijaciones tarifarias, lo que ha sido reconocido expresamente no sólo en Chile, sino que en legislaciones de distintos países.

En tercer lugar, sostuvieron que, la demanda de autos no reconoce la existencia del mecanismo de compensación que se encuentra contemplado expresamente en la legislación vigente. Agregaron que, el ordenamiento que regula los servicios eléctricos contempla expresamente un mecanismo de compensación para los casos de interrupción o suspensión del suministro que son imputables a la respectiva empresa, en concreto, se trata del artículo 16 B de la Ley N°18.410, que creó la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. Desde esta perspectiva, y teniendo en consideración las disposiciones legales que se han invocado en los números precedentes, una demanda como la de autos tendría que fundarse en un daño que sea distinto de aquél que es la consecuencia genérica de la interrupción o suspensión de suministro y que, por cierto, sea imputable a la respectiva empresa, debiendo haber sido específicamente invocado en el libelo pretensor.

Hicieron presente que, conforme al inciso tercero del artículo 25 A de la Ley N°19.496, el cuerpo normativo no es aplicable al caso específico, ya que existe una indemnización legalmente tasada en la legislación especial, la contenida en el artículo 16 B de la Ley N°18.410. Citaron jurisprudencia del Tribunal Constitucional al respecto.

Por su parte, argumentaron que, la demanda debe ser rechazada porque carece de fundamento jurídico suficiente de conformidad al ordenamiento vigente.

En primer lugar, señalaron que, los fundamentos de derecho que se invocan no resultan consistentes con el ordenamiento jurídico vigente, ya que se invocan como fundamentos principalmente disposiciones contenidas en la Ley N°19.496, tanto de los aspectos procesales como aquellos que dicen relación con cuestiones de fondo, normativa que no es aplicable al sector eléctrico en la medida que éste corresponde o se refiere a una actividad de prestación de servicios que está regulada por leyes especiales, siendo el artículo 2 bis de la Ley N°19.496, el encargado de excluirla.

En segundo lugar, expusieron que, los fundamentos de derecho que invoca la demanda no resultan consistentes con las modificaciones de la Ley N°19.496, realizadas en el año 2018, toda vez que el inciso final del artículo 25 A excluye la indemnización cuando leyes especiales han establecido compensaciones diversas. Así, la Ley N°19.496



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

sólo tendría aplicación en el ámbito de los servicios eléctricos en los relativos a los procedimientos que dicen relación con el interés colectivo o difuso de los consumidores, y no se aplica, en forma o para efecto de alguno en lo demás. Afirmaron que, aceptar los planteamientos del SERNAC supondría validar una regla que vulneraría abiertamente el principio de *non bis in idem*.

En tercer lugar, alegaron la verificación de caso fortuito, eximiendo, por tanto, de responsabilidad a los proveedores demandados, respecto al evento de lluvias y ráfagas de viento ocurrido en el mes de enero de 2021. Al respecto, esgrimieron que, el pronóstico meteorológico por el cual el SERNAC funda la improcedencia del caso fortuito fue largamente superado en la realidad, que terminó siendo mucho más grave que cualquiera de las previsiones que se realizaron y a las que se alude en el libelo de autos, además de haberse producido en verano del todo imprevisible.

En cuarto lugar, señalaron que, en subsidio, las demandadas han actuado con la diligencia debida, de conformidad a los estándares que se fijan en el ordenamiento jurídico. Aseguraron que, los proveedores demandados habrían adoptado las medidas preventivas extraordinarias y actuaron con el mayor celo y diligencia para tratar de minimizar los efectos negativos del evento climático. En este sentido, manifestaron que, no se ha establecido en el ordenamiento que rige el sector del suministro eléctrico una exigencia de suministro continuo en términos tales que suponga una exigencia de suministro continuo, que suponga la existencia de responsabilidad a consecuencia de la sola interrupción o suspensión, debiendo serles estas imputables previamente.

En quinto lugar, indicaron que, no se ha incumplido con la obligación de contar con adecuados sistemas de atención e información para los clientes. Es la propia regulación del sector eléctrico la que ha establecido los estándares que han de cumplirse en esta materia. Las demandadas pusieron a disposición de los usuarios y clientes un sistema de *call center* que contó con un total de 600 líneas telefónicas habilitadas, lo que supera el estándar que se encuentra en la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución, que considera una ratio de 1 línea cada 4.000 clientes.

Destacaron que, en el caso de ENEL Colina, el sistema tuvo un registro de 2.572 llamadas, con un promedio diario que superó las 429; en el caso de ENEL Distribución Chile S.A., se tuvo un registro total de 135.691 llamadas, con un promedio diario que superó las 22.600. Operaron también, las comunicaciones a través del sitio web de ENEL Distribución que tuvo un registro de 38.204 casos y el mecanismo de atención automatizada de ENEL Distribución, consistente en en mensajes y menciones en redes sociales, el que tuvo un promedio diario de 7.715 interacciones entrantes y de 4.069 interacciones salientes durante el evento.

En sexto lugar, arguyeron que, no se ha incumplido la obligación de poda y tala de especies arbóreas por parte de las demandadas, toda vez que, conforme las reglas generales del derecho, se puede concluir que la gestión de los proveedores en esta materia está sujeta al hecho de terceros, pues depende de la actuación de cada una de



«RIT»

Foja: 1

las respectivas municipalidades, tanto en lo que dice relación con sus programas específicos, como en lo relativo a las diversas regulaciones que ellas establecen mediante sus Ordenanzas Municipales, que pueden ser alteradas.

En séptimo lugar, invocaron que no han incumplido las obligaciones en materia de reposición de suministro. Al respecto explicaron que, la reposición del suministro eléctrico depende de elementos prácticos, técnicos y de seguridad, y por lo mismo, no constituye un proceso automático o de activación virtualmente mecánica.

En octavo lugar y, en subsidio, para el evento que se condene a las demandadas al pago de indemnizaciones, estas deben reducirse al mínimo, y a su respecto aplicarse la compensación. Sostuvieron que, respecto del evento del temporal de lluvia y viento, la bonificación legal de ENEL Distribución alcanzó un total de 135.258 usuarios o clientes. Tuvo el valor promedio por usuario o cliente de \$4.291, y representó un monto total de \$580.339.077. Además, se habrían otorgado de manera voluntaria una bonificación que alcanzó un total de 13.965 usuarios o clientes, que tuvo un valor promedio por usuario de \$10.025 por usuario o cliente, representando un monto total de \$140.000.000.

Por su parte, en el caso de ENEL Colina, la bonificación legal alcanzó a un total de 259 usuarios o clientes, con un valor promedio de \$7.654 por cada uno, representando un total de \$1.982.485. Además, la bonificación voluntaria alcanzó un total de 121 usuarios o clientes, y tuvo un valor promedio de \$5.083 por cada uno, representando un total de \$615.000.

Terminaron solicitando tener por contestada la demanda, rechazarla en todas sus partes, en subsidio, solicitaron la rebaja de los montos indemnizables al mínimo posible atentado a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico y el mérito del proceso, aplicándose las respectivas compensaciones; todo con costas.

A folio 51 consta la audiencia de conciliación, con la comparecencia de los apoderados de ambas partes, la cual no se produjo.

A folio 59 se recibió la causa a prueba, fijándose los hechos sustantivos, pertinentes y controvertidos sobre los cuales recaería.

A folio 75 se acogieron parcialmente los recursos de reposición en contra de la resolución que recibió la causa a prueba, fijándose su texto definitivo.

A folio 310 se citó a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO

I.- En cuanto a las tachas

PRIMERO: A folio 160 la parte demandada interpuso tacha de inhabilidad en contra del testigo presentado por el demandante, Guillermo Fuenzalida Zickendrath, en base a los numerales 5 y 6 del artículo 358 del Código del Procedimiento Civil.

Fundamentó la primera inhabilidad en cuanto a que, el testigo ha reconocido expresamente que es un trabajador dependiente del Servicio Nacional del Consumidor, que le solicitó su testimonio en juicio.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

En cuanto al numeral 6 indicó que, el testigo ha señalado que ha concurrido a declarar previamente como testigo aproximadamente en diez juicios. En virtud de lo expuesto, considera que el testigo carece de la imparcialidad necesaria para efectos de que se le tome declaración y esta sea considerada al momento de resolver los hechos discutidos en autos.

SEGUNDO: Evacuando el traslado la demandante sostuvo que, respecto a la causal del numeral 5, cabe señalar que el testigo indicó que trabajaba para un servicio público, este es el Sernac, y en consecuencia su relación de dependencia con su empleador es distinta a aquella que mantiene un trabajador del sector privado. En este sentido, es importante destacar que la jurisprudencia ha reconocido que los funcionarios públicos no tienen, en esencia, la misma dependencia que los empleados particulares tienen respecto de su empleador, puesto que los primeros están sometidos al estatuto administrativo que les garantiza estabilidad en el empleo, lo que no ocurre con los trabajadores del sector privado, que regulan su relación laboral con el Código del Trabajo y que, por lo tanto, podrían verse afectados en la permanencia en su empleo al prestar declaración en contra de los intereses de su empleador. Así se ha resuelto, por ejemplo, en los autos rol N°1718 del año 2012, de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Concepción. Finalmente, señalar que los supuestos de aplicación de esta causal de inhabilidad no se configuran en este caso.

En cuanto a la causal del numeral 6 indicó que, tampoco concurren los supuestos de aplicación de la misma, ya que la jurisprudencia se encuentra conteste en que esta causal de tacha exige que el deponente tenga un interés actual económico o pecuniario en el presente juicio, lo que no se desprende de los dichos del testigo y, en consecuencia, también procede rechazar la tacha alegada.

TERCERO: Que, la tacha del numeral 5 opuesta en contra del testigo será rechazada, toda vez que si bien el deponente señaló trabajar en el Servicio Nacional del Consumidor, su vinculación es diferente a cualquier otro trabajador dependiente regidos por las normas del Código del Trabajo, pues tiene el carácter de funcionario público, no dependiendo propiamente de un empleador en los términos exigidos por el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, considerando que las designaciones para el desempeño de sus cargos, como sus atribuciones, deberes y obligaciones no dependen de la voluntad o discrecionalidad del órgano público, de manera tal que no puede entenderse que pueda verse afectada su imparcialidad para deponer en juicio.

En cuanto a la tacha fundada en el numeral 6, se considerará que el interés único que puede servir de fundamento es el pecuniario e inmediato. En la especie, ninguno de estos requisitos se cumple, el interés pecuniario debe implicar que el testigo obtenga alguna clase de beneficio material producto del resultado del juicio; en estos autos, cualquiera sea el contenido de la sentencia definitiva, el testigo no ha de recibir o percibir ninguna ganancia pecuniaria.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

CUARTO: A folio 188 la demandante interpuso tacha de inhabilidad fundada en el numeral 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, en contra del testigo presentado por la demandada, Eduardo Rodrigo Parra Astudillo, en base a que el testigo ha señalado que trabaja para la empresa demandada, autorizada por la misma para prestar declaración en autos, en el tiempo de jornada de trabajo. El testigo ha señalado que trabaja para la empresa Enel Distribución en calidad de dependiente, toda vez que ha señalado que trabaja bajo la subordinación de la compañía que lo presente a declarar. El fundamento de la tacha se radica en que la dependencia laboral se presume la pérdida de imparcialidad del testigo, el legislador ha establecido requisitos formales y objetivos para configurar la causal de inhabilidad, la que dice relación con un contrato de trabajo, que es contemporáneo a su deposición, lo que inhibe al testigo a declarar con plena libertad, sea a favor o en contra de quien lo presenta, por cuanto le resta la imparcialidad necesaria para declarar.

QUINTO: Que, evacuando el traslado, la demandada Enel Distribución Chile S.A., señaló que, la tacha debe ser rechazada con costas, en atención a que no se dan en la especie los presupuestos que contempla el artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil para que se configure el mismo, toda vez que el hecho de que el testigo trabaje para Enel Distribución hace justamente que su declaración sea relevante para efectos de esclarecer los hechos controvertidos en el presente juicio, y es precisamente por el cargo que detenta que conoce lo que sucedió a finales del mes de enero de 2021.

Agregó que, el hecho de que sea autorizado para venir a declarar no implica que se le reste libertad para poder deponer en el presente auto, toda vez que es un obligación del empleador, cualquiera que este sea, autorizar a sus dependientes para efectos de comparecer como testigo en un juicio.

Finalmente hizo presente que, la actual legislación laboral señala que se protegerá al trabajador y este podrá declarar a favor o en contra de quien lo presenta y, en este mismo sentido existe jurisprudencia conteste por parte de los tribunales superiores de justicia.

SEXTO: Que, en la especie, el testigo declaró trabajar en Enel zona Pacífico desde marzo de 2019, cumpliendo las funciones de jefe de unidad del área técnica Tecnical TAMS., encargado de las cuadrillas del servicio de emergencia.

Que, sin perjuicio de existir una relación laboral entre el testigo y la demandada, no constan en autos antecedentes que, de manera inequívoca permitan establecer que el testigo carezca de independencia para declarar en autos y existiendo, además, una legislación laboral que garantiza la libertad y autonomía del trabajador, se rechazará la tacha.

SEPTIMO: Que, en el mismo acto probatorio, la demandante tachó de inhabilidad conforme al artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, al testigo



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

presentado por la demandada, en base a los mismos fundamentos de hecho y derechos invocados para el testigo Eduardo Parra Astudillo.

OCTAVO: Que, evacuando el traslado, la demandada solicita el rechazo de la tacha, toda vez que al igual que el testigo anterior, el hecho de que el testigo sea un trabajador dependiente de Enel Distribución no implica que le reste libertad para deponer en los presentes autos. Además, hizo presente la existente legislación laboral que protege al trabajador, pudiendo este declarar sin perjuicio.

NOVENO: Que, como ya se razonó en el motivo sexto, sin perjuicio de existir una relación laboral entre el testigo y la demandada, no constan en autos antecedentes que, de manera inequívoca permitan establecer que el testigo carezca de independencia para declarar en autos y existiendo, además, una legislación laboral que garantiza la libertad y autonomía del trabajador, se rechazará la tacha.

DECIMO: Que, a folio 190 la demandante tachó en base al numeral 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil a los testigos Víctor Hugo Balbontín Artus y Marcelo Carlos Álvarez Castro, por ser actuales trabajadores de Enel Distribución Chile.

UNDECIMO: Que, evacuando el traslado, la demandada señaló que, de los dichos de los testigos se desprende que estos distinguen muy bien entre sus deberes y obligaciones como testigos, y de sus deberes y declaraciones como trabajadores. Además, es justamente por el cargo que desempeñan y por los años de servicio que llevan dentro de la empresa, que sus testimonios resultan relevantes para efectos de esclarecer los hechos sustantivos, pertinentes y controvertidos de autos. Entender lo contrario implicaría menospreciar sin necesidad alguna al efecto, relaciones laborales de largo plazo, por otro lado, la legislación laboral actualmente protege a los trabajadores dependientes para efectos de que estos pueden declarar con tranquilidad como libremente a favor o en contra, y lo que resulta más importante es que la jurisprudencia actualmente se encuentra conteste y uniforme al respecto, a lo que se debe rechazar la tacha por las razones expuestas antes.

DUODECIMO: Que, como ya se razonó en motivos anteriores, sin perjuicio de existir una relación laboral entre los testigos y la demandada, no constan en autos antecedentes que, de manera inequívoca permitan establecer que estos carezcan de independencia para declarar en autos y existiendo, además, una legislación laboral que garantiza la libertad y autonomía del trabajador, se rechazará la tacha.

DECIMO TERCERO: Que, a folio 192 la demandante interpuso tacha de inhabilidad en contra de los testigos Víctor Marcelo Canales Aguilera y Verónica Carolina Parra Castro, en base a lo dispuesto en el artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, en base a que los testigos han declarado que trabajan remuneradamente para una de las demandadas. Además, sus funciones dentro de la empresa demanda las hacen en las dependencias y en su subordinación, dando cuenta que recibieron autorización de la Fiscalía de Enel para concurrir a declarar dentro de su



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

jornada laboral. La relación laboral ha sido estable y sostenida en el tiempo, pues de los dichos de los testigos, estos indicaron que se desempeñan hace años en la demandada Enel Distribución Chile. En consecuencia, su declaración es manifiesta en cuanto se encuentran inhabilitados de forma ininteligible para el tribunal por lo que sus declaraciones deben ser desestimadas.

DECIMO CUARTO: Evacuando traslado la demandada afirmó que, de los dichos de los testigos se desprende que estos distinguen muy bien entre sus deberes y obligaciones como testigo, y sus deberes y obligaciones como trabajador. Además, es justamente por los cargos que desempeñan y los años de servicio que llevan dentro de la empresa que sus testimonios resultan relevantes para efectos de esclarecer los hechos de la causa.

DECIMO QUINTO: Que, como ya se razonó en motivos anteriores, sin perjuicio de existir una relación laboral entre los testigos y la demandada, no constan en autos antecedentes que, de manera inequívoca permitan establecer que estos carezcan de independencia para declarar en autos y existiendo, además, una legislación laboral que garantiza la libertad y autonomía del trabajador, se rechazará la tacha.

DECIMO SEXTO: Que, a folio 194, igual a como fue ya interpuesto anteriormente, la demandante interpuso tacha de inhabilidad en contra del testigo Franschicoli Eduardo Hormazabal Rubio, en base al numeral 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por ser un trabajador dependiente de la demandada Enel Distribución Chile S.A., desde marzo de 2015.

DECIMO SEPTIMO: Que, las demandadas evacuaron el traslado en idénticos términos reseñados en los motivos undécimo y décimo cuarto, razón por lo cual solicitan su rechazo.

DECIMO OCTAVO: Que, como ya se razonó en motivos anteriores, sin perjuicio de existir una relación laboral entre los testigos y la demandada, no constan en autos antecedentes que, de manera inequívoca permitan establecer que estos carezcan de independencia para declarar en autos y existiendo, además, una legislación laboral que garantiza la libertad y autonomía del trabajador, se rechazará la tacha.

DECIMO NOVENO: Que, a folio 282 la demandante tachó de inhabilidad al testigo presentado por Enel Distribución Chile S.A., Gonzalo Andrés Labbé Reyes, en base al artículo 358 numerales 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil, fundado en que el deponente ha señalado que trabaja por largos años bajo vínculo de subordinación y dependencia para una de las demandadas, lo que hace presumir su falta de imparcialidad para declarar en este juicio. Alegó que, si bien no desconoce que la legislación laboral se ha modificado protegiendo a los trabajadores que declaran en contra de su empleador, para protegerlos de éste y tendiendo a buscar la imparcialidad de los testimonios de los trabajadores, en este caso dado la data del comienzo de la relación laboral y, sin perjuicio de la reforma legal señalada, la demandante entiende que



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

existe un indicio importante de falta de imparcialidad del testigo y, en consecuencia, solicita se acoja la tacha.

VIGESIMO: Que, evacuando el traslado, la demandada sostuvo que, en la especie no se dan las circunstancias que el artículo citado contempla para efectos de acoger las tachas, toda vez que el testigo distingue sus deberes como testigos y como trabajador de la empresa, además que es justamente en el cargo que desempeña que conoce de los hechos del presente juicio, su declaración resulta esencial para efectos de esclarecer los hechos de la causa. Además, hizo presente el desarrollo jurisprudencial en relación con que los testigos trabajadores de la parte que los presenta puedan declarar en el juicio, toda vez que la legislación los protege.

VIGESIMO PRIMERO: Que, respecto a las inhabilidades contenidas en los numerales 4 y 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, se está ante el mismo supuesto de una relación de subordinación o dependencia que deriva de la existencia de un contrato de trabajo, tal como ha declarado el testigo Gonzalo Labbé.

Que, como ya se razonó en motivos anteriores, sin perjuicio de existir una relación laboral entre el testigo y la demandada, no constan en autos antecedentes que, de manera inequívoca permitan establecer que este carezca de independencia para declarar en autos y existiendo, además, una legislación laboral que garantiza la libertad y autonomía del trabajador, se rechazarán ambas tachas.

VIGESIMO SEGUNDO: Que, a folio 292 de forma similar, la demandante tachó de inhabilidad a la testigo Denisse de Lourdes Cancino Lobos, en virtud de los numerales 4 y 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, fundados en la relación laboral de dependencia y subordinación de la testigo con la demandada Enel Distribución Chile S.A.

VIGESIMO TERCERO: Que, evacuando el traslado, las demandadas señalaron que, en primer lugar, respecto de ENEL Distribución Chile S.A., de la causal invocada se desprende que deben concurrir dos requisitos copulativos para su concurrencia. A saber, por un lado, que la testigo sea trabajadora dependiente y, por el otro, que su testimonio haya sido exigido por la parte que lo presenta.

Agregaron que, del mérito de autos, consta que la testigo fue citada judicialmente para declarar sin mediar exigencia alguna de ENEL Distribución Chile S.A., ni directa ni indirecta, tal como es posible desprender de lo que la propia testigo ha dicho. Hicieron presente que, la jurisprudencia está conteste en el hecho de que, para que se configure la causal de tacha señalada no basta con que exista una relación laboral entre el testigo y la parte que lo presenta a declarar, sino que exista tal grado de dependencia que implique que la testigo le provoque temor de perder su empleo o que esté condicionada a la realización de dicha declaración.

Así las cosas, no se verifica ni la figura ni la lógica sobre la que se encuentra construida la norma invocada por la contraria para sustentar su requerimiento de inhabilidad del testigo. Además, indicaron que, nuestra legislación laboral detalla



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

taxativamente las causales de despido, dentro de las cuales no se encuentra “no presentarse a declarar” o “declarar en contra de su empleador”. La normativa laboral actual le otorga una independencia al trabajador para que éste declare sin temor a perder su empleo, por ejemplo, a través de la acción de tutela.

Reiteraron el hecho de que, por el cargo y funciones que desempeña la testigo, conoce hechos necesarios y esenciales, de forma inmediata, para resolver el pleito por lo que, estar afecto a esta u otra inhabilidad, no lo impide para que este tribunal dé mérito a su declaración.

VIGESIMO CUARTO: Que, respecto las inhabilidades contenidas en los numerales 4 y 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, se está ante el mismo supuesto de una relación de subordinación o dependencia que deriva de la existencia de un contrato de trabajo, tal como ha declarado la testigo Denisse Cancino Lobos.

Que, como ya se razonó en motivos anteriores, sin perjuicio de existir una relación laboral entre el testigo y la demandada, no constan en autos antecedentes que, de manera inequívoca permitan establecer que este carezca de independencia para declarar en autos y existiendo, además, una legislación laboral que garantiza la libertad y autonomía del trabajador, se rechazarán ambas tachas.

II.- En cuanto al fondo:

VIGESIMO QUINTO: Que, Lucas Del Villar Mont Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor interpuso demanda para la defensa del interés colectivo de los consumidores, mediante el procedimiento especial establecido en el Título IV de la Ley en la materia, en contra de ENEL Distribución Chile S.A y ENEL Colina S.A, por verse afectado el interés colectivo o difuso tras la suspensión del suministro de electricidad durante el frente meteorológico que tuvo lugar entre los días 29 de enero y 2 de febrero de 2021.

VIGESIMO SEXTO: Que, las demandadas contestaron la demanda solicitando su rechazo en los términos reseñados en lo expositivo de esta sentencia.

VIGESIMO SEPTIMO: Que, para acreditar sus asertos, la demandante acompañó los siguientes documentos:

A folio 79

1) Copia de “Informe Compensatorio para El Juicio Colectivo Entre “Servicio Nacional Del Consumidor Con Enel Distribución Chile S.A.– Enel Colina S.A., Rol C-8477-2021-Tramitado Ante El 4ºJuzgado Civil De Santiago: Por Incumplimiento del artículo 25 y 25A de la Ley De Protección Del Consumidor, en lo referente a interrupción injustificada del Servicio, Excesiva Tardanza en la reposición y falta de compensaciones”, aprobado el 11 de enero de 2023, elaborado por el Departamento de Investigación Económica del Servicio Nacional del Consumidor.

A folio 80



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

2) Copia Oficio Ordinario N°431 de fecha 03 de febrero de 2021, por medio del cual el Subdirector de Fiscalización del Servicio Nacional del Consumidor, don Ariel Espinosa Galdamez, requirió la entrega de información en relación a los hechos materia de la demanda a Enel Distribución Chile S.A.

3) Correo electrónico enviado desde la casilla electrónica <aespinoza@sernac.cl>, en que se Notifica Oficio N° 431 de fecha 03 de febrero de 2021, a la empresa Enel, casilla electrónica <AUTORIDAD@enel.com>.

4) Correo electrónico enviado desde la casilla electrónica <pablo.allende@enel.com >, en que Enel remite su respuesta del Oficio Ord. N° 431 A a la casilla electrónica <oficinadepartes@sernac.cl >, de fecha 04 de febrero de 2021.

5) Respuesta de Enel a Oficio Ordinario N° 431, de fecha 04 de febrero de 2021.

A folio 81

6) Comunicado de prensa Enel Distribución Chile, “ENEL DISTRIBUCIÓN ACTIVÓ PLAN PREVENTIVO POR PRONÓSTICO DE LLUVIA EN LA REGIÓN METROPOLITANA”, de fecha 29 de enero de 2021.

7) Comunicado de prensa Enel Distribución Chile, ENEL DISTRIBUCIÓN ANUNCIA BONIFICACIÓN VOLUNTARIA A CLIENTES AFECTADOS POR INTERRUPCIÓN PROLONGADA DE SUMINISTRO PRODUCTO DE EVENTO CLIMÁTICO EXTRAORDINARIO, de fecha 5 febrero 2021

8) Noticia Litoralpress, “Exigirán compensación a clientes que se quedaron sin luz por un sistema frontal que inicia su retirada”, de fecha 02 de febrero de 2021, disponible <http://www.hoyxhoy.cl/2021/02/02/full/cuerpo-principal/2/>

9) Noticia Litoralpress, “Autoridades comienzan fiscalización a empresas eléctricas tras cortes de luz”, de fecha 02 de febrero de 2021, disponible en: <https://www.df.cl/empresas/actualidad/autoridades-comienzan-fiscalizacion-a-empresas-electricas-tras-cortes-de>

10) Noticia, “SEC formula cargos a CGE y ENEL por prolongados cortes de luz del pasado fin de semana”, de fecha 04 de febrero de 2021, disponible en: <https://www.sec.cl/sec-formula-cargos-a-cge-y-enel-por-prolongados-cortes-de-luz-del-pasado-fin-de-semana/>

11) Noticia Biobío Chile, “Revisa los montos: Enel anuncia compensación voluntaria para clientes que estuvieron sin luz”, de fecha 05 de febrero de 2021, disponible en: <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-metropolitana/2021/02/05/enel-anuncia-compensacion-voluntaria-para-clientes-que-estuvieron-sin-luz-por-lluvias-en-la-rm.shtml>

A folio 82

12) Copia Resolución Exenta N° 85, que dispone el inicio del procedimiento voluntario colectivo entre los proveedores Enel Distribución Chile S.A., Enel Colina S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 08 de febrero de 2021.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

13) Copia Resolución Exenta N° 597, que dispone el término fracasado del procedimiento voluntario colectivo entre los proveedores Enel Distribución Chile S.A., Enel Colina S.A. y el Servicio Nacional del Consumidor, de fecha 12 de agosto de 2021.

A folio 84

14) Copia Oficio Ordinario N° 4500 de fecha 27 de agosto de 2021, por medio del cual la Subdirectora de Fiscalización (S) del Servicio Nacional del Consumidor, doña Viviana Contreras Contreras, en que reitera y solicita la entrega de información en relación a los hechos materia de la demanda a la empresa Enel Distribución Chile S.A.

15) Respuesta de Enel Distribución Chile S.A. a Oficio Ordinario N° 4500, de fecha 10 de septiembre de 2021.

A folio 86

16) Normativa de técnica de indisponibilidad de suministro y compensaciones, elaborado por la Comisión Nacional de Energía, de diciembre de 2020.

17) Copia Resolución Exenta N° 234, que Aprueba Informe Técnico Final “Estudio Costo de Falla de Corta y Larga Duración SEN y SMMM”, de julio de 2021.

18) Sentencia definitiva pronunciada por la Excelentísima Corte Suprema, Rol N° 20.271-2018, caratulados GCE Distribución S.A contra Superintendencia de Electricidad y Combustibles, de fecha 25 de mayo de 2019.

A folio 87

19) Planilla Excel (xls) “CLIENTES_OFICIO_SERNAC_4500”, enviada denominada Enel Distribución Chile S.A. en su respuesta al Oficio N° 4500, de fecha 10 de septiembre de 2021.

A folio 92

20) Planilla Excel (xlsx) donde consta la base de datos de reclamos que han efectuado algunos consumidores ante el SERNAC por los hechos que motivaron la presentación de la demanda denominada “Base de reclamos”.

A folio 97

21) Formulación de cargos por infracción a la normativa, de fecha 3 de febrero de 2021, de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

A folio 98

22) Noticia titulada “Anciano electrodependiente en Huechuraba fallece tras prolongado corte de luz”, de fecha 03 de febrero de 2021, disponible en el siguiente link:

<https://www.lared.cl/2021/programas/hola-chile/anciano-electrodependiente-en-huechuraba-fallece-tras-prolongado-corte-de-luz>

A folio 99

23) “Noticia- Sistema frontal dejó a más de 180 mil clientes sin luz, emitida por Canal 13, de fecha 02 de febrero de 2021”, dicha noticia contiene un video que deriva en el siguiente link:

<https://www.litoralpress.cl/Archivos/.Zs.Xbx.E.Pk.Vp9v.K6.B7.M.Q.Zm.G.A.Ö. Ö.mp4>



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

VIGESIMO OCTAVO: Asimismo, a folio 160 la demandante hizo comparecer al testigo Guillermo Fuenzalida Zickendrath:

Al punto 7 declaró, si, es efectivo que los consumidores sufrieron perjuicios por los cortes de electricidad, la tardanza de la reposición del servicio y por la no compensación de los daños de acuerdo al artículo 25-A de la Ley de Protección al Consumidor, cortes sufridos entre el 29 de enero y el 2 de febrero de 2021. La naturaleza de los daños sufridos por los consumidores son patrimoniales y extrapatrimoniales.

Los daños patrimoniales están dados por la no compensación de acuerdo al artículo 25-A de la Ley del Consumidor, que dice relación a que los cortes mayores de cuatro horas de duración deben ser compensados con diez veces el valor promedio de la facturación diaria del mes anterior y los cortes inferiores a cuatro horas deben ser compensados proporcionalmente a diez veces el valor promedio de la facturación diaria del mes anterior. Asimismo, estos valores deben ser reajustados de acuerdo a la variación del IPC desde la fecha que no fueron compensados, este monto hasta la actualidad, además se debe considerar los intereses corrientes a estos montos desde la misma fecha, esto de acuerdo al artículo 27 de la Ley de Protección al Consumidor. Por otro lado, los consumidores que presentaron un reclamo ante el Sernac deben ser compensados con el costo del reclamo que asciende a un valor de 0,15 UTM por reclamo.

Por otra parte, los daños extrapatrimoniales o daños morales, de acuerdo a distintos baremos, debe ser compensado de acuerdo a un 50% de los daños extra patrimoniales, esto debido a la afectación en la dignidad de los consumidores por los cortes sufridos y por la tardanza en la reposición en los servicios. Esto último se pudo comprobar a través de la lectura de los reclamos que presentaron los consumidores ante el Sernac.

En cuanto a los montos y de acuerdo a lo señalado en el informe compensatorio presentado por el Servicio ante el tribunal, los daños patrimoniales ascienden a los siguientes valores aproximadamente: compensación de acuerdo al artículo 25-A \$738.400.000. Respecto a la valorización del dinero y del tiempo, los montos ascienden a \$254.000.000 aproximadamente. Y el costo del reclamo asciende a 0,15 UTM por los 251 consumidores que reclamaron.

Por último, los daños extrapatrimoniales o morales ascienden a un valor de \$496.000.000 aproximadamente.

Se le exhibe documento acompañado en presentación de 22 de mayo de 2023, folio 79, con la finalidad de que reconozca su firma electrónica y ratifique su contenido, lo cual reconoce y confirma.

Contrainterrogado para que aclarase si sabe en qué contexto se produjeron los cortes de electricidad ocurridos entre el 29 de enero y 2 de febrero de 2021, señaló que sí, los cortes fueron en el contexto de la época de verano, estos cortes fueron anunciados



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

con anticipación por la Oficina Nacional de Emergencia, informando la cantidad de milímetros de agua que iba a caer entre las fechas del 29 y el 30 de enero.

Contrainterrogado para que dijese a qué se refiere con tardanza en la reposición del servicio. Contestó que, se refiere a que existieron consumidores que estuvieron sin el servicio de electricidad hasta 83 horas, lo que se pudo comprobar a través de la información entregada por la misma empresa, además de los reclamos interpuestos por los consumidores en el Sernac.

Contrainterrogado para que aclarase si conoce cómo son los trabajos de reposición del servicio y los requisitos que deben llevarse a cabo para poder realizar lo mismo. Señaló que, no, lo desconoce.

Contrainterrogado para que aclarase si sabe la naturaleza y las razones de los cortes de luz acontecidos en las fechas mencionadas. Indicó que, fue por razones climáticas, por las lluvias entre el 29 y el 30 de enero de 2021.

Contrainterrogado para que aclarase si sabe si todos los cortes fueron o se debieron a la lluvia caída en dicho periodo de tiempo. Sostuvo que, no cuenta con ese detalle de información.

Contrainterrogado para que aclarase a que se refiere cuando señala que los clientes no fueron compensados. Afirmó que, no fueron compensados de acuerdo al artículo 25-A de la Ley de Protección del Consumidor, además, no se cuenta con un detalle de las compensaciones realizadas por la empresa de acuerdo a la Ley Sectorial.

Contrainterrogado para que aclarase si sabe o no sabe si las demandadas compensaron a sus clientes en virtud de la ley eléctrica o sectorial. Señaló que, no tiene ese detalle, ya que no es información que haya proporcionado la empresa.

Contrainterrogado para que aclarase cómo se determinó en su informe los daños patrimoniales a los que ha hecho alusión y su monto. Esgrimió que, está detallado en el punto de su declaración; de hecho, determinó cuál era la fórmula y detalló los montos también.

Contrainterrogado para que aclarase qué se tuvo en cuenta para efectos de determinar los daños extrapatrimoniales o morales y sus montos, y los montos a los que ha hecho alusión. Arguyó que, lo que se tuvo en cuenta fueron los reclamos de los consumidores, literatura asociada a los daños extrapatrimoniales y cómo los consumidores valoran la sensibilidad que tienen las empresas ante problemáticas de incumplimiento de servicios y cuál es la percepción que tienen éstos en cuanto a la solución de sus problemas. Se utilizó como literatura un estudio de BBK Group.

Contrainterrogado para que aclarase quiénes tuvieron en cuenta los factores señalados anteriormente. Indicó que, el economista que realizó el informe compensatorio y la respectiva jefatura del departamento de investigación económica.

VIGESIMO NOVENO: Que, a su vez, para acreditar sus asertos la demandada ENEL Distribución Chile S.A., acompañó los siguientes documentos:

A folio 101



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

1) Informe interno “Atención del Plan Operativo de Emergencia N°1 2021 Enel Distribución 2021”.

2) Informe interno “Compensación legal y bonificación voluntaria”.

A folio 102

3) Informe interno “Descripción esquemática de una Red Eléctrica y sus conexiones a clientes finales Enel Distribución Chile S.A”.

4) Informe interno “Gestión evento lluvia y viento 2021”.

5) Informe interno “Gestión evento lluvia y viento 2021 Enel Distribución Chile S.A.”.

6) Informe interno “Plan de Podas ENEL Distribución”.

7) Informe interno “Publicaciones Redes Sociales”.

A folio 103

8) Copia de cadena de correos electrónicos denominada “Recursos Sábado 30 y Domingo 31 / Plan 1 – 2021” intercambiados entre diversos colaboradores de ENEL D, el 27 de enero de 2021.

9) Copia de cadena de correos electrónicos denominada “Activación ESTADO PRE - ALERTA N°1/2021 PLAN OPERATIVO DE EMERGENCIA” intercambiados entre diversos colaboradores de ENEL D, el 28 de enero de 2021.

10) Copia de cadena de correos electrónicos denominada “Término ESTADO ALARMA N°1/2021 PLAN OPERATIVO DE EMERGENCIA” intercambiados entre diversos colaboradores de ENEL D, el 5 de febrero de 2021.

11) Copia del documento interno “Instructivo de Operaciones N° 108, V.4” de fecha 3 de abril de 2020.

A folio 104

12) Copia Informe realizado por Gestión Ambiental Consultores S.A. (“GAC”), en relación con “El arbolado urbano y lluvias estivales”.

13) Copia de Informe en Derecho realizado por don Eugenio Evans Espiñeira, en el mes de diciembre de 2021, en relación con “El régimen de compensaciones a usuarios afectados por una interrupción o suspensión de suministro de energía eléctrica, a la luz de la legislación especial sobre la materia”.

14) Copia del informe realizado por la Academia de Derecho Civil de la Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales, cuyo director es don Iñigo de la Maza Gazmuri, en relación con “LA LEY N° 19.496 ANTE LA CORTE SUPREMA DURANTE EL AÑO 2022” obtenido en la dirección web: <https://academiaderechocivil.udp.cl/wp-content/uploads/2023/05/InformeConsumo-2023.pdf>.

15) Copia Sentencia de casación pronunciada por la Excma. Corte Suprema con fecha 24 de febrero de 2022 en los autos Rol Ingreso Corte N° 2.889-2020.

16) Copia Sentencia de reemplazo pronunciada por la Excma. Corte Suprema con fecha 24 de febrero de 2022 en los autos Rol Ingreso Corte N° 2.889-2020.



«RIT»

Foja: 1

17) Copia Sentencia de apelación pronunciada por la Itma. Corte de Apelaciones de Chillán de 20 de enero de 2021 en los autos Rol Ingreso N° 370-2020.

18) Sentencia de casación pronunciada por la Excma. Corte Suprema con fecha 6 de junio de 2022 en los autos Rol Ingreso Corte N° 11.574-2021.

A folio 105

19) Copia de cadena de correos electrónicos denominada” 28 de Enero Oficio Circular SEC 7666.” intercambiados por diversos colaboradores de ENEL D con los funcionarios de la Unidad de Coordinación Eléctrica Región Metropolitana de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, entre el 27 y 28 de enero de 2021.

20) Copia del “Plan de Contingencia” de ENEL D, adjunto en la cadena de correos electrónicos denominada” 28 de Enero Oficio Circular SEC 7666.” intercambiados por diversos colaboradores de ENEL D con y funcionarios de la Unidad de Coordinación Eléctrica Región Metropolitana de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, el 28 de enero de 2021.

21) Copia de la Resolución Exenta Electrónica N° 10921, de 21 de febrero de 2022, que “APLICA SANCIÓN A ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. POR TRANSGRESIONES A LA NORMATIVA ELÉCTRICA VIGENTE QUE INDICA.” cursada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles a ENEL D.

22) Copia de recurso de reposición presentado por ENEL D con fecha 28 de febrero de 2022 en contra de la Resolución Exenta Electrónica N° 10921, de 21 de febrero de 2022, que “APLICA SANCIÓN A ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. POR TRANSGRESIONES A LA NORMATIVA ELÉCTRICA VIGENTE QUE INDICA.” cursada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles a ENEL D.

23) Copia de video en que consta la declaración realizada por don Victor Tavera en representación de ENEL D, el 2 de febrero de 2021, titulado “Crece molestia por largos cortes de luz: SEC anunció multas a empresas involucradas”, distribuido por el noticiero “Mega Prime”, disponible en la dirección web: https://www.litoralpress.cl/sitio/RadioTV_Detalles.cshtml?LPKey=2/4.A.Dx.K.F.6.Zt.%C3%9C.Aooo.O.L.I8.C.M.Y0.Ats.S.Jmsla6y2o.Obnvn.U.%C3%96.

24) Copia de video en que consta la declaración realizada por don Victor Tavera en representación de ENEL D, el 2 de febrero de 2021, titulado” Sistema frontal dejó a más de 180 mil clientes sin luz”, distribuido por el noticiero “ Tele 13 Central”, disponible en la dirección web: https://www.litoralpress.cl/sitio/RadioTV_Detalles.cshtml?LPKey=tl.Cga/o.Gi.Pz.V1u6w.T4p2mn47a.Os.R.D.A8.W.M.O.Q.W.O.Pkn.Xe.Y.%C3%96.

25) Copia de video en que consta la declaración realizada por don Gonzalo Labbé en representación de ENEL D, el 31 de marzo de 2021, titulado ”Información de ENEL Clientes: Corte en San Joaquín está recuperado”, distribuido por el noticiero “ Tele 13 Central”, disponible en la dirección web:



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

[https://www.litoralpress.cl/sitio/RadioTV_Detalles.cshtml?LPKey=b.Q1i.%C3%](https://www.litoralpress.cl/sitio/RadioTV_Detalles.cshtml?LPKey=b.Q1i.%C3%9C.Q/.U.Pr.X.L9p.Qdmtk.B9mgtkbh.B.Y.W.W.Tmza.J.U.Mha9i.I.%C3%96)

[9C.Q/.U.Pr.X.L9p.Qdmtk.B9mgtkbh.B.Y.W.W.Tmza.J.U.Mha9i.I.%C3%96](https://www.litoralpress.cl/sitio/RadioTV_Detalles.cshtml?LPKey=b.Q1i.%C3%9C.Q/.U.Pr.X.L9p.Qdmtk.B9mgtkbh.B.Y.W.W.Tmza.J.U.Mha9i.I.%C3%96).

26) Copia de video en que consta la declaración realizada por don Gonzalo Labbé en representación de ENEL D, el 31 de marzo de 2021, titulado " Sistema frontal causa inundaciones, cortes de electricidad y otras consecuencias", distribuido por canal "CNN Chile", disponible en la dirección web: https://www.litoralpress.cl/sitio/RadioTV_Detalles.cshtml?lpkey=t.N87eoy4e.M.Dgss85v.E1.E0.MJ6.U.J.D4.E.Mt.W.D11.H.Ekb6nk.E.%C3%96.

TRIGESIMO: Por su parte, la demandada ENEL Colina S.A., hizo llegar los siguientes documentos:

A folio 106

- 1) Informe interno "Compensación legal y bonificación voluntaria".
- 2) Informe interno "Canales de Atención".
- 3) Informe interno "Descripción esquemática de una Red Eléctrica y sus conexiones a clientes finales Enel Colina".
- 4) Informe interno "Gestión evento lluvia y viento 2021".
- 5) Informe interno "Plan de Podas ENEL Distribución".
- 6) Informe interno "Publicaciones Redes Sociales".

A folio 107

- 7) Copia de "Mapa Enel Colina".
- 8) Copia de correo electrónico de asunto "Of. Circ. 7666/2021 - Plan Contingencia Precipitaciones 29 enero", de fecha jueves 28 de enero de 2021, enviado por ENEL COLINA S.A. a la Superintendencia de Electricidad y Combustible.
- 9) Copia de "Plan de Contingencia ENEL COLINA S.A".

A folio 108

- 10) Copia Informe realizado por Gestión Ambiental Consultores S.A. ("GAC"), en relación con "El arbolado urbano y lluvias estivales".
- 11) Copia de Informe en Derecho realizado por don Eugenio Evans Espiñeira, en el mes de diciembre de 2021, en relación con "El régimen de compensaciones a usuarios afectados por una interrupción o suspensión de suministro de energía eléctrica, a la luz de la legislación especial sobre la materia".

12) Copia del informe realizado por la la Academia de Derecho Civil de la Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales, cuyo director es don Iñigo de la Maza Gazmuri, en relación con "LA LEY N° 19.496 ANTE LA CORTE SUPREMA DURANTE EL AÑO 2022" obtenido en la dirección web: <https://academiaderechocivil.udp.cl/wp-content/uploads/2023/05/InformeConsumo-2023.pdf>.

13) Copia Sentencia de casación pronunciada por la Excm. Corte Suprema con fecha 24 de febrero de 2022 en los autos Rol Ingreso Corte N° 2.889-2020.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

14) Copia Sentencia de reemplazo pronunciada por la Excma. Corte Suprema con fecha 24 de febrero de 2022 en los autos Rol Ingreso Corte N° 2.889-2020.

15) Copia Sentencia de apelación pronunciada por la Illtma. Corte de Apelaciones de Chillán de 20 de enero de 2021 en los autos Rol Ingreso N° 370-2020.

16) Copia Sentencia de casación pronunciada por la Excma. Corte Suprema con fecha 6 de junio de 2022 en los autos Rol Ingreso Corte N° 11.574-2021.

TRIGESIMO PRIMERO: Que, a folios 188, 190, 192, 194, 282 y 292, las demandas hicieron comparecer a los siguientes testigos:

Eduardo Rodrigo Parra Astudillo

Al punto 1 declaró, lo que él recuerda hubo un frente de mal tiempo inusual el 29 de enero de 2021, donde producto de las lluvias que ocurrieron se provocaron múltiples fallas en el sistema de distribución de la región metropolitana.

Repreguntado para que dijese cuáles fueron las características del frente de mal tiempo que ha hecho referencia y porqué lo considera inusual. Señaló que, lo que ocurrió en esa fecha fue que se declaró previamente durante los pronósticos del clima que venía un frente de mal tiempo con lluvias entre 5 mm y 10 mm entre el valle y la precordillera, se prepararon para ese plan como empresa de distribución para enfrentarlos en baja envergadura y se vieron enfrentados a lluvias de orden de los 40 y 50 mm, muy por sobre para esa fecha, ya que normalmente en enero no llueve.

Repreguntado para que dijese una vez que se vieron enfrentados a lluvias de mayor envergadura qué medidas tomó ENEL Distribución, para solucionar los problemas causados por esta. Sostuvo que, lo que normalmente se realiza es activar un protocolo de emergencia en el cual interactúan múltiples áreas de ENEL, canales digitales, mesa de llamado al cliente, centro de operación, de despacho se refuerzan los turnos de emergencia tanto en cuadrillas pesadas como livianas para atender de manera pronta las fallas que se provocan producto de las condiciones climáticas adversas.

Esto contempla cuadrillas pesadas, cuadrillas de líneas energizadas, cuadrillas de poda, cuadrillas del servicio de emergencia y cuadrillas domiciliarias, se suspende todo lo demás programado a fin de disponer de todos los recursos para la reposición del suministro de los clientes eléctricos.

Repreguntado para que aclarase qué tipo de fallas se produjeron durante este fenómeno climático en particular y si el tiempo de reparación de estas y reposición del servicio fue ad hoc a las dificultades que se presentaron. Respondió que, las fallas que tuvieron en este frente fueron fallas de media de tensión, en líneas de media tensión por la caída de árboles, postes chocados, fallas en transformadores de distribución, en líneas de baja tensión y en redes domiciliarias en mayor volumen, el tiempo de duración o del plan fue alrededor de los 6 días.

Repreguntado para que aclarase si una vez que una cuadrilla llega a reparar la falla, la cual debe solucionar, se le exige el cumplimiento de ciertas medidas de protección y por qué. Indicó que, efectivamente la cuadrilla tiene un protocolo de



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

seguridad, el cual debe comunicar al centro de operaciones, definir una zona de trabajo segura, tanto eléctrica como vialmente para poder efectuar los trabajos de manera segura, tanto para la cuadrilla como las personas que transitan en el lugar. Luego de esto, procede con la verificación de ausencia de tensión, aterrizamiento de la zona de trabajo para posteriormente proceder con las reparaciones de las redes dañadas.

Repreguntado para que aclarase si lo señalado en la pregunta anterior toma algún tiempo aproximado, previo a la reparación propiamente tal. Señaló que, si, entre el protocolo de comunicación, delimitación de la zona, verificación de ausencia de tensión y el uso de su equipo de protección personal pueda tardar del orden de una hora en una falla de medida tensión.

Repreguntado para que aclarase si, además los colaboradores de las cuadrillas deben o no utilizar elementos de seguridad. Afirmó que, si, por su puesto.

Repreguntado para que dijese cuál era su función en la época en que aconteció el evento climático en cuestión y cómo le constan los hechos a que se ha referido. Arguyó que, en la época cumplía la función de especialista senior de la zona pacífico y le tocó ser parte del equipo que apoyó y ayudó a reestablecer el suministro eléctrico afectado por la contingencia.

Contrainterrogado para que dijese cuál es la zona general que corresponde a la zona pacífico donde se desempeña. Respondió que, la zona sur oriente de la región metropolitana, que son 8 comunas, mencionó Pudahuel, Maipú, Estación Central, Lo Espejo, Lo Prado.

Contrainterrogado para que dijese de acuerdo con lo declarado en qué consiste el protocolo de emergencia, quién lo activa y qué significa “condiciones climáticas adversas”. Manifestó que, el protocolo de emergencia lo activa el área de operaciones de Enel y consiste en poner en alerta a distintas áreas de la empresa como cabales digitales, call center, gente de operaciones, gente de las unidades operativas regionales y está dado por una policy de Enel que es la número 108, con referente a las condiciones climáticas adversas en los periodos de enero y febrero, por regla general en Chile no llueve, por ende, una lluvia de 50 mm es totalmente inusual para la fecha de verano.

Contrainterrogado para que aclarase, si lo sabe, el motivo de porqué falla los transformadores de distribución. Indicó que, si, fallan por fallas internas o por causas internas o por causas externas, las cuales pueden ser elementos arrojados a las líneas, caídas de árboles, robo de conductores, choque de postes.

Contrainterrogado para que dijese respecto de las fallas de los transformadores, en la zona pacífico que estaba a cargo si sabe el origen de la falla en esos transformadores. Respondió que, lo que recuerda es que la generalidad la mayoría de las fallas fue producto de la caída de ramas al tendido eléctrico.

Al punto 4 declaró, como lo comentó el 29 de enero de 2021 se produjo un frente climático donde cayeron del orden de los 50 mm en la región metropolitana.



«RIT»

Foja: 1

Repreguntado para que aclarase si conoce o sabe cuándo fue la última vez que se produjo un evento climático de las características señaladas en los meses de enero y febrero de 2021. Sostuvo que, no, no lo sabe, no tiene antecedentes.

Boris Andrés Arauna Bravo

Al punto 1 declaró, bien cuando tienen que atender una contingencia climática como la de las fechas 29 de enero les llega la información desde la autoridad de cuál es el pronóstico de lluvia, viento, el que recuerda hablaba de 25 mm de aguas lluvia, en las fechas cayeron cerca de 47 mm de agua, siendo muy superior a lo que se les había informado, cuando viene un fenómeno climático se preparan informando a sus equipos contratistas para que dispongan las cuadrillas para reparación de las eventuales fallas dependiendo del nivel de afectación esperando, dada la información anterior, en este sentido pasaron aproximadamente 20 cuadrillas a un nivel de 100 o más cuadrillas, como la cantidad de agua fue mayor a la esperada tuvieron que hacer uso de otras cuadrillas con conocimiento eléctrico de los otros servicios de Enel Distribución, para atender el aumento significativo de fallas concurrentes durante el periodo, las fallas se van atendiendo en la medida que van ingresando y están sujetos a una norma técnica de distribución que les pide concurrir al punto en un tiempo determinado. Luego, al llegar al punto se realiza una evaluación de la causa de la falla (falta de suministro eléctrico), y que puede resultar en árboles caídos sobre la red, postes chocados, líneas cortadas y similares, para cada una de las fallas se debe destinar los equipos especialistas de cada una para que puedan resolver la causa de la falla y hacer la reparación pertinente, casos especiales la caída de árboles necesita cuadrillas de podas, que deben talar el árbol, retirar las ramas, los troncos para que luego pueda actuar la cuadrilla eléctrica que realiza la restitución del poste, la unión de redes y cambio de equipos, por ejemplo, transformadores, lo que toma tiempos cercanos a las 08 o 10 horas de trabajo completo, dependiendo de la magnitud.

Otro caso particular se observa con las fallas subterráneas las que deben ser primero ubicadas haciendo o levantando tapas, buscando el punto de falla, luego de ubicado el punto de falla se realizan pruebas a los cables posterior, si la prueba da negativa o se evidencia que hay una falla franca, se informa a las cuadrillas especialistas en la reparación para que retiren los elementos fallados, repongan por elementos nuevos y vuelvan a conectar a los clientes, trabajos que pueden tomar en total 8 o 10 horas.

Existe un trabajo preventivo de realizar inspección en nuestras redes, podas preventivas, cambio de piezas en mal estado, con el fin de evitar o disminuir el riesgo de fallas durante las contingencias climáticas, particularmente se trabaja con información histórica, donde estas contingencias se concentran en el periodo invernal (mayo-agosto).

Recuerda que para el 29 de enero tuvieron una gran cantidad de fallas concentradas en las primeras horas del fenómeno climático, por cierto, inesperado, dado que como comentó la mayoría de estos fenómenos se dan en el periodo invernal, es muy inusual.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

Repreguntado para que dijese, aproximadamente entre qué fechas se produjo el fenómeno climático. Respondió que entre el 29 de enero y el 2 o 3 de febrero de 2021.

Repreguntado para que aclarase cuando se refiere a que tuvo una intensidad mayor de lo esperada, si esta se produjo en alguna fecha en específico. Indicó que, el fenómeno climático ocurrió en verano, el 29 y 30 de enero, hasta el 2 o 3 de febrero, fecha muy inusual para una lluvia de 47 mm en muy poco tiempo, por lo general esperan lluvias de este tipo en invierno.

Repreguntado para que aclarase qué tipo de fallas se produjeron durante este fenómeno climático en particular y si el tiempo de reparación de las mismas y reposición del servicio fue ad hoc a las dificultades que se presentaron. Sostuvo que, en varias y distintos tipos de fallas domiciliarias con cortes de sus acometidas a nivel aéreo, aproximadamente un 80% de fallas domiciliarias, otras fallas a nivel de baja tensión, otras fallas subterráneas, árboles caídos sobre la red, líneas cortadas, cortes en media tensión, postes chocados y fallas subterráneas, la mayoría de estas fallas se produjeron durante un periodo menor o acotado en las primeras horas de la contingencia climática y fueron siendo atendidas en la medida en la que se fueron recibieron.

Repreguntado para que aclarase si una vez que una cuadrilla llega a reparar la falla, la cual debe solucionar se le exige el cumplimiento de ciertas medidas de protección y porqué. Manifestó que, cada una de las cuadrillas tiene personal capacitado, eléctrico, acreditado y que debe utilizar elementos de protección personal, específicos de su actividad, además de equipamiento específico para su actividad y con eso se realiza la actividad de forma segura y con calidad. En los casos de trabajos correctivos con sector desconectado se deben instalar tierras de trabajo para que los trabajadores puedan realizar su actividad de forma segura, eso significa que si existe algún tipo de retorno eléctrico, este sea retenido “por las tierras” y no logren llegar a los trabajadores, esto habla de un nivel de complejidad para tender cada uno de los trabajos, donde se deben cumplir estas reglas básicas de seguridad y calidad.

Repreguntado para que aclarase si lo señalado en la pregunta anterior toma algún tiempo aproximado, previo a la reparación propiamente tal. Afirmó que, si, toma tiempo el encontrar el punto de falla, recorrer el lugar, identificar la cuadrilla específica que va a trabajar, hacer la segregación de seguridad propia del trabajo, retirar elementos de la red, instalar las tierras y posteriormente iniciar la labor de conexión eléctrica, son varios pasos antes de reponer el servicio eléctrico.

Repreguntado para que aclarase si además los colaboradores de las cuadrillas deben o no utilizar elementos de seguridad. Esgrimió que, si, por supuesto. Dependiendo del nivel de atención, dependiendo del tipo de red, deben utilizar elementos de seguridad que en caso de alguna situación, los proteja.

Repreguntado para que dijese cuál era su función en la época en que aconteció el evento climático en cuestión y cómo le consta los hechos a que se ha referido. Argumentó que, en esa fecha estaba a cargo de la unidad territorial pacífico de Enel



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

Distribución, que tiene la responsabilidad en el mantenimiento del servicio de emergencia de una parte de la zona de concesión y en esa fecha participó en ese plan operativo de emergencia, coordinando con contratistas, empleadores, con la empresa para coordinar la atención de las fallas.

Repreguntado para que aclarase si dicho plan operativo al que ha hecho referencia consta en algún documento o informe. Sostuvo que, si, consta en un documento. Se le exhibe el documento acompañado bajo el número 1 del folio 101, denominado “Atención del plano operativo de emergencia N°1, 2021, Enel distribución 2021”, ratificando su contenido y firma.

Contrainterrogado para que dijese de acuerdo con lo declarado, de qué forma, quién y cómo le informa la probabilidad de precipitaciones en la zona que se desempeñaba al momento de los hechos de la presente causa. Respondió que en esos tiempos, entiende que se llamaba ONEMI quien les enviaba la información meteorológica por esos días, mandaba un correo con la información y esa información se distribuye en las unidades territoriales.

Contrainterrogado para que dijese de acuerdo con lo declarado, en qué consisten los trabajos preventivos, de inspección de redes, señale lugares y las razones, si las conoce, de porqué se concentran en esos lugares. Indicó que, son trabajos de mantenimiento preventivo que significa ir a recorrer las redes de distribución e identificar posibles puntos de fallas (anomalías), se hace un plan recorriendo la zona de concesión con el fin de levantar estas anomalías y luego, dependiendo de su criticidad, programar su normalización, no entiende la parte de concentrado.

Las inspecciones pueden ser a través de un inspector, drones, helicópteros con tecnologías que les permiten identificar distancia con respecto a follajes de los árboles, por ejemplo, fotografías de los lugares, eso se llama plan de mantenimiento preventivo.

Hay otras actividades como termografías (imágenes térmicas de uniones de la red para identificar puntos calientes).

Contrainterrogado para que dijese de acuerdo con lo declarado, en qué momento se toma la decisión de aumentar de 20 cuadrillas a las 100 cuadrillas de trabajadores, cuantas de estas son cuadrillas especializadas y cuantos eventos atendieron en el periodo señalado por él y cuáles eran sus características. Expresó que, es una decisión constante que va evolucionando dependiendo de la contingencia, no es una sola decisión, se va evaluando del mérito de la cantidad de fallas, la cantidad de cuadrillas, el 100 son especialistas en algo, cada cuadrilla especializada en algo, varios durante la contingencia, para el caso especial, fueron como 15 a 20 cuadrillas para podas y subterráneos, más las cuadrillas pesadas para cambio de postes, redes de medida tensión, cambio de equipos y el resto entre cuadrillas del servicio de emergencia que atienden red de baja tensión hasta casos domiciliarios (cortes de acometida) y cuadrillas específicamente domiciliarias que atienden desde la caja de distribución hasta el empalme del cliente.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

Todas estas cuadrillas pasan a ser parte del plan operativo de emergencia en distintos roles de turno que permiten también sus descansos. Aclara que, cuando habló del rango, habló de 20 o 30 cuadrillas de emergencia, son 100 cuadrillas totales, dependiendo de la emergencia por lo que recuerda.

Contrainterrogado para que dijese de qué parte de la zona de concesión estaba a cargo y si corresponde a toda la zona que sufrió eventos a raíz de la contingencia climática. Respondió que, circunstancialmente estaba reemplazando a su jefatura, por lo que en la fecha de la contingencia estaba a cargo de todas las unidades territoriales, su cargo en ese momento, como ya ha mencionado es de jefe de la unidad territorial pacífico que está a cargo de 8 de las 33 comunas de la zona de concesión de Enel Distribución.

Contrainterrogado para que aclarase si él estuvo a cargo durante todo el tiempo en que se produjo la contingencia, y en la afirmativa, de cuántos eventos tuvo conocimiento. Expuso que, estuvo a cargo de las unidades territoriales reemplazando a su jefatura, recuerda que fueron cerca de 10 mil eventos durante la contingencia.

Al punto 4 declaró, complementa que fue un hecho inusual en verano, potente, profusa y que comentó en el numeral anterior.

Repreguntado para que aclarase si conoce o sabe cuándo fue la última vez que se produjo un evento climático de las características señaladas en los meses de enero y febrero de 2021. Señaló que, desde que está en la compañía no había visto una situación similar en enero de estas características, y por lo que recuerda, no había información similar desde hace 40 o 50 años.

Víctor Hugo Balbontín Artus

Al punto 1 declaró, es efectivo, los cortes de suministro en las fechas señaladas, producto de un evento meteorológico completamente atípico para el mes de enero en Santiago, donde se registraron vientos de casi 50 km/hr y lluvias sobre 40mm en pocas horas, lo que representa una singularidad respecto de la historia de lluvias durante ese mes en Santiago. Esto provocó la operación o desconexión de 29 alimentadores de media tensión y la interrupción del servicio eléctrico a poco más de 41.000 clientes en forma simultánea, los cuales más del 50% fueron normalizados en menos de 2 horas. Da fe de lo sucedido y del análisis de las condiciones meteorológicas y de los tiempos de reposición del servicio a todos los clientes, ya que por su responsabilidad en la función que desempeña le correspondió presentar en la SEC la solicitud de revisión de los antecedentes de las fallas durante el evento de fecha 29 de enero.

Cabe señalar que más del 80% de los clientes afectados inicialmente fueron normalizados antes de las 8 o 12 horas desde el corte de suministro y que la gran mayoría de clientes que tuvo una extensión mayor en su interrupción corresponden a fallas individuales en sus acometidas, absolutamente dispersas en toda la zona de concesión de Enel Distribución y Empresa Eléctrica Colina.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

Las atenciones de estos clientes individuales se realizaron con todos los recursos técnicos y humanos disponibles por la compañía, pero dado el volumen de incidencias que generó el evento meteorológico, la solución completa de interrupción del suministro se extendió en algunos casos más allá de lo que les hubiera gustado resolver. Y respecto del volumen de afectaciones a nivel de clientes individuales, que la cantidad de fallas generadas por el viento principalmente y la lluvia que se inició el 29 de enero de 2021, sobrepasó en más de 10 veces las fallas que se atienden en condiciones normales de operación diariamente, esto último ratifica el carácter excepcional y extraordinario del evento del verano de 2021 en comparación a cualquier año del mismo mes, en años previos.

Por otra parte, cabe señalar que Enel Distribución y la Empresa Eléctrica Colina, dispusieron preventivamente de la alerta sanitaria necesaria para contar con todos los recursos técnicos y humanos posibles para atender las eventuales emergencias que se pudieran presentar, ya que este evento había sido pronosticado tanto por la ONEMI como por la Dirección Meteorológica de Chile. Durante la atención de la emergencia y habiendo superado el umbral establecido por las políticas internas de la Compañía, respecto del nivel de afectación de sus clientes, se declaró además el estado de emergencia en la compañía, lo que implica involucrar en la coordinación y en la atención de emergencia todas las áreas de la compañía y su línea ejecutiva completa. A partir de esto, se realizaron coordinación con municipios, con autoridades regulatorias sectoriales y con todos los organismos que tuvieran información de casos puntuales específicos que pudieran requerir una priorización en su atención. Después de 2 o 3 días, no tengo la fecha exacta en estos momentos, se procedió al cierre del nivel de emergencia habiéndose normalizado el suministro a prácticamente el 100% de los clientes. Cabe señalar de todos modos que durante la emergencia y al igual que sucede en cualquier día normal de operación ingresan nuevos casos de clientes sin suministro por diversas causas, los que durante esa emergencia se sumaban a aquellos clientes que fueron afectados desde el primer minuto.

Como referencia, recuerda del informe que le tocó elaborar respecto a esta emergencia de operación, es que antes de que se inició el viento y la lluvia, existían alrededor de 1000 clientes sin suministro focalizado, principalmente en la comuna de Las Condes, lo que corresponde a una cantidad de clientes afectados normal para cualquier día de operación. Sólo agregar que, antes de las 24 horas desde el iniciado el fenómeno que afectó a las redes se había recuperado alrededor de 90% de todos los clientes inicialmente afectados.

Se le exhibió los documentos que se encuentran acompañados a folio 102 N°s 2 y 3. Repreguntado si los informes a los que ha hecho referencia corresponden a los que se les exhibió. Respondió que, si, reconozco los informes que le fueron exhibidos, sus contenidos y su firma estampada en cada uno de ellos, complementa que se trata de informes que le tocó elaborar para hacer la presentación frente a la SEC, de la solicitud



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

de reapertura del proceso STAR, a través del cual mensualmente se deben informar todas las interrupciones de suministro. Cabe señalar que, esta solicitud de reapertura realizada a la SEC, fue realizada dado el carácter excepcional de fuerza mayor del evento meteorológico del 29 de enero de 2021 y de la inmensa cantidad de afectaciones individuales que se produjeron y que hubo que revisar con posterioridad a la atención de la propia emergencia.

Repreguntado para que aclarase si la alerta temprana entregada por la autoridad se condijo con el evento meteorológico en cuestión. Sostuvo que, no, las lluvias y el viento que se registró en el evento, fue varias veces superior a lo previsto por las distintas instancias, autoridades y pronósticos meteorológicos, en particular para un mes de enero los 40mm de agua caída representaron más de 3 veces la mayor cantidad de agua caída en los últimos 50 años, eso demuestra el carácter excepcional y de fuerza mayor que debió enfrentar para atender la emergencia por Enel Distribución y de Empresa Eléctrica Colina.

Repreguntado para que aclarase qué significa y qué implicaciones tiene desconexión de 29 alimentadores a las que ha hecho referencia. Señaló que, la red eléctrica de suministro a los clientes en Santiago a través de alrededor de 500 alimentadores de media tensión, en cada uno de ellos existen los transformadores de distribución que reducen el voltaje a los 220 volts que recibimos en nuestras casas, por lo tanto, la afectación simultánea de 29 alimentadores de media tensión en distintas zonas de la capital, producto del viento y el extraordinario volumen de agua caída en pocas horas, generó que tuviéramos el pick sobre 40.000 clientes afectados en pocas horas, lo que insiste, en más del 50% fueron normalizados en menos de 2 horas a través de la tecnología a Telecontrol de la media tensión que posee Enel Distribución.

El detalle de los porcentajes exactos de clientes recuperados a las 2, 4, 8, 12 o 24 horas o más, está descrito en los informes que le fueron exhibidos. Reitera que aquellos clientes que tuvieron un mayor tiempo de interrupción corresponden en su gran mayoría a afectaciones en su propia acometida, que es propiedad del cliente.

Repreguntado para que dijese si los tiempos de reposición del servicio fueron contestes a las fallas que interrumpieron el mismo. Indicó que, así es, y aquellos tiempos de reposición que excedieron los estándares normales de reposición se debieron al carácter excepcional en cantidad y de fuerza mayor, y a la dispersión en las fallas individuales dentro de toda la zona de concesión. En los informes que le fueron exhibidos señalan los clientes que fueron afectados y la dispersión geográfica que tuvieron dichas fallas.

Repreguntado para que indicara cuáles fueron las áreas de compañía que se involucraron durante el evento meteorológico del mes de enero de 2021. Afirmó que, como señaló, habiendo declarado nivel de emergencia por política interna de la compañía todas las áreas fueron involucradas en la atención de la emergencia y la normalización del servicio a los clientes, se refiere a todas las áreas técnicas, área



«RIT»

Foja: 1

comercial, comunicaciones, relaciones institucionales y toda la línea jerárquica de la compañía.

Contrainterrogado para que dijese cuál es el umbral de las políticas de la compañía a las que hizo alusión. Expuso que, como mencionó, el día anterior al evento meteorológico se declaró la pre alerta en el interior de la compañía para garantizar que todos los recursos técnicos y humanos estuvieran disponibles para atender las eventuales afectaciones que pudiera ocasionar el frente meteorológico previsto. Y una vez constatada la afectación simultánea de más de 20.000 clientes, por política de emergencia de la compañía, se debe declarar el nivel de emergencia 1.

Contrainterrogado para que dijese cuántos son los recursos técnicos disponibles de Enel y cuántos fueron desplegados en los eventos a que ha hecho alusión. Manifestó que, como responsable de operación y mantenimiento en Enel Distribución, asumió en junio 2021, que fue posterior al evento de enero de 2021, por lo que el detalle de los recursos técnicos que se le consulta en ese evento específico, no lo tiene en sus registros. Sí puede mencionar que frente a eventos meteorológicos normales, Enel Distribución multiplica por hasta 7 veces sus recursos de atención en terreno respecto de un día normal.

Contrainterrogado para que dijese cómo se produce una afectación de los alimentadores en media tensión, por viento y lluvia a las que ha hecho alusión. Señaló que, son distintas las causas por las cuales se produce la afectación en un alimentador de media tensión, pero lo normal frente a estos eventos meteorológicos es la caída de árboles y ramas, muchos de ellos en proyección, vale decir, no están debajo de la red de distribución, incluso al frente de la vereda de la calle y que caen por proyección sobre el tendido eléctrico de los postes, generando los cortes de suministro durante los periodos de lluvia intenso, se incrementan además los accidentes por choque a postes, por lo resbaladizo del pavimento, los que también generan interrupción del servicio eléctrico, solo mencionar que la caída de árboles en proyección y los choques a postes, teniendo los probatorios respectivos, son presentados a la SEC y considerado por la autoridad como fuerza mayor documental.

Contrainterrogado para que dijese si sabe o conoce el tamaño de la zona de concesión y señale en qué puntos se encontraban los clientes afectados en relación de las dispersiones geográficas a que ha hecho alusión. Expuso que, si, la zona de concesión de Enel Distribución y Empresa Eléctrica de Colina de las dos en forma conjunta, supera los 2.000 km², y la zona de concesión abarca 33 de las 52 comunas de la región metropolitana. Respecto de donde estaban ubicadas las fallas, en los informes exhibidos se encuentra el mapa con la cantidad de afectaciones por zona y mapas de calor en los puntos más afectados.

Al punto 10 declaró, no está seguro en este momento, pero le parece que hubo formulación de cargos, no está 100% seguro a si se refería a este evento en particular.

Marcelo Carlos Álvarez Castro



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

Al punto 1 declaró, si, es efectivo lo que se pregunta. Le consta porque trabaja en este tema de las atenciones de emergencias y en esos días estaba trabajando en apoyar a atender la emergencia. Esto se produjo a consecuencia de un evento climático de mucha lluvia que no se da en la época de fines de enero en pleno verano, mucha lluvia en poco tiempo, tampoco se predijo los expertos portales de clima, anticipadamente que iba a ser de una magnitud. Esta abundante lluvia afectó el sistema eléctrico debido a caídas de árboles, ramas sobre las líneas, líneas cortadas, postes quebrados, fallas diversas en todas las comunas que atienden y que esto provocó que estuvieran varios días trabajando, no recuerda cuánto duró, hubo muchos clientes afectados por estas fallas descritas.

Respecto a los tiempos de duración de las fallas que provocó este evento climático, existen algunas de mayor envergadura, que los tiempos de reparación o de normalización son de varias horas dado los recursos y materiales que se deben coordinar y existen otras fallas que son de menor envergadura que se reparan en tiempos menores, entonces a causa de este evento climático ocurrieron fallas de ambos tipos.

Repreguntado para que dijese si el tiempo de reparación al que ha hecho referencia fue acorde a las fallas que se presentaron a partir del evento climático en cuestión. Manifestó que, correcto. Dado estos eventos y la cantidad de fallas afectan el tiempo de reparación, adicionalmente hay un impacto en los tiempos de traslado y todo esto suma al tiempo total de la reparación de la falla.

Repreguntado para que aclarase si para efectos de realizar las reparaciones de las fallas se requieren ciertos protocolos técnicos como también ciertos protocolos de seguridad para los colaboradores de Enel Chile y Enel Colina. Expresó que, efectivamente existe estos protocolos técnicos y de seguridad que deben cumplir todas las cuadrillas que trabajan en la reparación de estas fallas y en cualquier actividad de campo. Desde el punto de vista de seguridad todos los técnicos de las cuadrillas deben estar equipados con todos sus implementos de seguridad, equipos y herramientas, adicionalmente se deben realizar las verificaciones de riesgos a los que pueden estar expuestos los técnicos en cada intervención y una vez que valida todo esto, están en condiciones de iniciar los trabajos. También, adicionalmente, deben solicitar todos los permisos respectivos al despacho de Enel antes de intervenir las redes de distribución.

Repreguntado para que aclarase si el cumplimiento de estos protocolos afecta los tiempos de reposición de servicios. Argumentó que, sí, afectan y son parte del trabajo que ejecuta la cuadrilla, por lo tanto siempre deben realizarlo.

Contrainterrogado para que dijese si sabe cuántas fallas son o fueron designadas como de mayor envergadura y cuántas de menor envergadura, de acuerdo a sus dichos. Sostuvo que, no tiene el número de fallas, pero dada las características del evento climático, la cantidad de fallas de mayor envergadura fue superior a los estándares normales.

Contrainterrogado para que dijese cuántas cuadrillas se emplearon en las reparaciones en las fallas que ha señalado. Afirmó que, no tiene el número, pero para



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

ese evento se sumaron todos los recursos operativos disponibles para apoyar la atención de fallas. Esto implica cuadrillas de fallas de mayor envergaduras y fallas puntuales. Agregó que, tanto de las empresas contratistas que prestan servicios y del personal de Enel, que apoya en estas tareas.

Al punto 4 declaró, correcto. Este evento climático fue en periodos en que normalmente no tenemos lluvia y además, fueron muchos milímetros de cantidad de agua en poco tiempo. Afectó el normal funcionamiento eléctrico por todas las consecuencias que tuvo este evento climático sobre las instalaciones y el entorno como, por ejemplo, redes de distribución dañadas por desprendimientos de ramas, árboles caídos, etc. Le consta porque durante esos días estuvo trabajando en la atención de todos estos eventos, de estas fallas.

Repreguntado para que dijese si de los años que lleva trabajando para Enel había presenciado un evento climático de las características descritas en el mes de enero y febrero. Esgrimió que, en los meses de verano enero y febrero no había presenciado un evento climático de esas características que los clasifica como fuerza mayor.

Víctor Marcelo Canales Aguilera

Al punto 1 declaró, sí, es efectivo. Le consta porque se produjo un frente de mal tiempo que fue muy difícil de prever, inclusive por las autoridades que ven a las emergencias en la Región Metropolitana, a pesar de que los pronósticos eran diversos y algunos decían que sí iba a llover y otros que no iba a llover, al final él en ese momento estaba en el cargo de encargado de operación de la red, y se coordinó de aumentar la cantidad de recursos en que supuestamente iba a llover, al final se produjo una lluvia, un frente de mal tiempo importante, mucho más grande de lo que decían los pronósticos, y estuvo revisando los informes que ellos prepararon, las lluvias que se produjeron no se habían producido en 90 años en la época de verano, eso para constatar lo impredecibles del evento.

Esto provocó varias fallas en la red eléctrica, durante la tarde y noche recuerda que era un día viernes, como tenían aumento de recursos empezaron de inmediato a atender la emergencia, pero estas situaciones son complejas de resolver y cada falla debe atenderse de forma diferente y respetando los protocolos de seguridad de las personas porque la electricidad, si no se respetan los protocolos, pueden producir accidentes mortales. Por eso, se explican los tiempos de reposición de suministros. Los tiempos no los recuerda exactamente, pero hicieron unos informes, con varios días de atención de las fallas.

Se le exhibió documento que se encuentra acompañado a folio 102 N°1 y 4 reconoció su firma y ratificó el contenido.

Repreguntado para que aclarase si los informes a que ha hecho referencia son los mismos que le fueron exhibidos anteriormente. Sostuvo que sí.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

Repreguntado para que aclarase cuáles son las autoridades que ven las emergencias climáticas en la Región Metropolitana, indicó que en ese momento era la ONEMI, ellos coordinan todas las emergencias.

Repreguntado para que dijese si la autoridad señalada también se encargaba de prever o pronosticar la misma. Afirmó que, efectivamente la ex ONEMI, ellos envían los pronósticos meteorológicos y con eso activan o no las emergencias en la Región Metropolitana.

Repreguntado para que dijese si el pronóstico realizado por la ONEMI tuvo las características que se presentaron en los días del evento climático en cuestión. Respondió que, el evento real fue mucho más grande que el pronosticado por la ONEMI, no recuerda exactamente los números y además el pronóstico fue variando muchas veces en el tiempo, la ONEMI lo cambió muchas veces, eso generaba mucha incertidumbre para planificar la emergencia que se iba a producir.

Repreguntado para que aclarase cómo Enel Distribución Chile S.A., y Empresa Eléctrica Colina enfrentaron el evento de viento y lluvia ante la emergencia climática y la condición de incertidumbre que se les presentó. Sostuvo que, a pesar de que era un pronóstico incierto, ellos activaron una alerta y eso significa que, primero crecer en recursos en terreno y también las personas que se encuentran en la oficina, modifican la organización para que todas las personas se aboquen a la emergencia, que igual que la incertidumbre, igual fueron previsores y se prepararon para ese evento, lo que no tenían considerado era que la lluvia y el viento fueron muchos más grandes de lo previsto por la ONEMI.

Repreguntado para que dijese qué tipo de fallas sufrió la red eléctrica durante el evento climático de enero de 2021. Esgrimió que, se cayeron ramas en la red, árboles, otras fallas diversas de los componentes de la red, lo que implicó que cada una de ellas se tiene que atender en forma distinta, del punto de vista de recursos, tiempo de atención y obviamente tiempo de recuperación del suministro a los clientes.

Repreguntado para que dijese si el plan de poda y de mantenimiento se encontraban al día a la fecha del evento climático. Afirmó que, si, correcto, esta actividad se realiza anualmente y estaba ejecutada al 100% a la fecha que ocurrieron los hechos.

Repreguntado para que dijese cuándo se empezaron a atender las fallas que produjo el evento climático, estas fueron atendidas tanto en el área de concesión de Enel Distribución Chile S.A., como de Empresa Eléctrica Colina. Sostuvo que, en ambas concesiones de las empresas señaladas, en forma simultánea.

Repreguntado para que dijese si en los años que lleva trabajando para Enel había visto un evento de las características descritas durante los meses de enero y febrero. Argumentó que, en más de 25 años que lleva trabajando no había visto un evento de esas características meteorológicas, tanto por el agua caída, como por el viento que se



«RIT»

Foja: 1

produjo. De hecho, estuvo mirando estadísticas donde se habían sólo producido eventos de lluvia y vientos en esas fechas, hace 90 años.

Repreguntado para que dijese cómo afecta la lluvia por una parte y el viento por otra parte, a la red eléctrica. Respondió que, la lluvia afecta haciendo más conductores las ramas de los árboles y el viento hace que las ramas se muevan, al moverse hacen contacto con la red eléctrica, se provoca la falla y, por ende, el corte de suministro. Este fenómeno se incrementa en los meses de verano, porque el follaje de los árboles es mucho mayor, ya que la mayoría de los árboles son de hoja perenne que es la que se cae en invierno.

Contrainterrogado para que dijese en qué consistió el aumento de recursos para atender estas emergencias concretamente. Informó que, en general, los recursos de terreno se incrementan en 6 a 7 veces, pero en específico de este evento, al inicio de acuerdo a la predicción que habían hecho, crecieron 4 veces en recursos y al día siguiente ya estaban con 6 a 7 veces, su máxima capacidad.

Contrainterrogado para que aclarase cuánto personal significa aumentar en 4, 6 y 7 veces como lo ha dicho en sus declaraciones. Expuso que, en personas no lo podría decir, pero si ellos lo evalúan por las cuadrillas que andan en terreno, que eran alrededor de 120 a 130 cuadrillas. Las personas teniendo más información de qué tipo de cuadrilla andaba en terreno se podría obtener la cantidad de personas, ya que hay cuadrillas de 2 a 6 personas, hay que saber el tipo de cuadrillas que ahora no recuerda, para poder estimar el número, más todas las personas que estaban en la oficina que también participaron y que estuvieron trabajando todo el fin de semana.

Contrainterrogado para que aclarase si las cuadrillas a que ha hecho alusión atendieron en forma simultánea tanto en las áreas de concesión de ambas demandadas. Indicó que, sí.

Contrainterrogado para que aclarase si la poda y mantenimiento de la red de la zona concesionada de las demandadas se encontraban con el 100% de mantenimiento, que explique cómo se producen cortes por contacto con las ramas en la red eléctrica. Manifestó que, la rama con la humedad se hace más flexible y con el viento al ser más flexible tiene la capacidad de poder moverse y hacer contacto con la red eléctrica y ahí se provoca la falla.

Verónica Carolina Parra Castro

Al punto 1 declaró, sí, es efectivo lo que se le pregunta. Le consta porque ella es la encargada de comunicaciones de Enel Distribución. Se informó porque se coordina permanentemente con el Gerente de Operaciones y el Gerente de Clientes, para saber del estado de situación de la compañía. En este caso específico, le informaron que se venía un frente de lluvia entonces la compañía se preparó para eso y en coordinación con estas dos áreas. Lo que la testigo hace es activar el protocolo de comunicación que implica armar un comunicado de prensa que se difunde a los distintos medios de comunicación informando el plan preventivo de la compañía, por esta supuesta lluvia



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

que venía anticipándola, en este acto se activó el protocolo despachando comunicado de prensa el 29 de enero de 2021, y lo que ella hace es mantener permanentemente comunicación con las distintas áreas para entregar información a los medios sobre el estado de situación de la compañía. Una vez que empezaron a haber cortes puntuales de suministro, la compañía informó a través de los medios el estado de la situación de manera proactiva, lo informan a los medios en horario am y en horario pm, y la información se actualiza de acuerdo al estado de su evolución.

Repreguntada para que dijese quiénes eran los gerentes de operación y de clientes a los que ha referido. Indicó que, de operaciones es Jorge Villar que ya no trabaja en la compañía, y de clientes es Gonzalo Labbé.

Repreguntada para que aclarase qué significa “estado de situación”. Respondió que, significa en qué situación se encuentra la empresa en un momento determinado con respecto al suministro de sus clientes, cuántos clientes se encuentran sin suministro en ese momento.

Contrainterrogada para que dijese si sabe o recuerda cuántos clientes se encontraban sin suministro en los reportes de estado de situación aludidos. Señaló que, no lo recuerda.

Al punto 2 declaró, sí, lo comentaba mantuvieron comunicación permanente con los medios de comunicación para informar el estado de situación de la compañía, es decir, la cantidad de clientes que a tal hora se encontraban sin suministro. Esa información la entregaron de manera proactiva y también estaban disponibles a los requerimientos de prensa sobre el estado de situación que a veces los contactan a través de estos informes.

Esto se realizó a través de comunicado de prensa enviado a través de correo de la compañía a todos los medios de comunicación. Le consta porque ella es la responsable de comunicaciones de la compañía.

Repreguntada para que dijese cuáles son los medios de comunicación a los que ha hecho referencia. Esgrimió que, medios de TV, radio, prensa y medios online.

Al punto 8 declaró, sí, es efectivo. El día exacto no lo recuerda, pero lo informaron por comunicado de prensa a todos los medios igual que como lo habían hecho en la información anterior. La forma de compensación, la compañía hizo una compensación voluntaria y extraordinaria para clientes que hubieran estado sin suministro, esto además de las compensaciones obligatorias que están reguladas por ley. No recuerda detalle de los montos, es de otra área. Le consta porque ella es la responsable de comunicaciones.

Repreguntada para que dijese a qué ley se refiere cuando hace alusión a las compensaciones obligatorias. Arguyó que, desconoce el número de la ley, pero existe una normativa que instruye a las empresas cuando tiene clientes con una X cantidad de tiempo sin suministro, se tienen que compensar y estas son automáticas, eso está regulado.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

Repreguntado para que aclarase si todo lo que ha declarado aplica para Enel Distribución Chile S.A., y para Empresa Eléctrica Colina. Indicó que, sí, para ambas.

Franschicoli Eduardo Hormazabal Rubio

Al punto 4 declaró, sí, es efectivo lo que se me pregunta. Me consta, en particular nos enteramos por la declaración que hace la ONEMI, que por esos días no era tan clara en la veracidad del evento de fuerza mayor que tuvimos. En esos días de lluvia dificultó determinar la magnitud del evento de tanto de lluvia como de viento. La unidad Florida que ve varias comunas en esos días tuvimos varios eventos distintos de condición normal, dado que la lluvia que cayó y el viento fue un lapso muy corto de tiempo, lo cual alteró significativamente el normal funcionamiento del sistema electricidad, generando retraso en la normalización dad todo lo que conlleva la normalización de una caída de árbol en esos días que tuvimos ese temporal, situación de fuerza mayor. Con respecto a la normalización, como tal, se debe hacer muchos pasos para poder intervenir alguna red, debemos cumplir varios estándares de seguridad y se genera una interacción entre el despacho de quien autoriza intervenir y la cuadrilla solicitando condiciones para esa intervención.

Para poder intervenir, debemos ejecutar lo que nosotros denominamos las 5 reglas de oro, que son apertura de la fuente de tensión, corte efectivo, bloque de todas las fuentes de tensión, verificación sin tensión de todas las fuentes de donde se va a trabajar, instalaciones de tierra y señalar nuestra zona de trabajo. Con todos esos pasos, recién podemos intervenir la red. Ese evento climatológico de fuerza mayor que tuvimos, él iba a salir de vacaciones el día viernes, tuvo que aplazarlas hasta el día martes, para poder afrontar con todos los recursos que teníamos disponibles este evento inesperado en enero y febrero.

Repreguntado para que dijese si recuerda aproximadamente los días y el año en que se produjo el evento climático al que ha hecho referencia. Respondió que, esto partió el día 28, 29 de enero hasta como el día 2 o 3 de febrero del año 2021.

Repreguntado para que aclarase qué implicancias tiene una gran cantidad de lluvia caiga o haya caído en un lapso corto de tiempo. Sostuvo que, de partida, ralentiza el desplazamiento de los móviles, dado que tienen que prevalecer su seguridad, lo otro es que al caer mucha lluvia, en corto tiempo y con la sequía que teníamos en ese tiempo, sufrimos muchas caídas de árboles y desganche sobre la red de media y de baja tensión, provocando caída de postes, línea de media y de baja tensión cortadas y múltiples fallas en un mismo sector.

Repreguntado para que dijese si la unidad que tiene a cargo se coordinó con otras unidades de la concesión de Enel Distribución Chile S.A., y de Empresa Eléctrica Colina Ltda., para efectos de reponer el corte de suministro que afectaba a la región metropolitana. Indicó que, sí, todos los eventos que son de fuerza mayor se despliega las unidades necesarias hacia los lugares más complicadas para recuperar el servicio lo antes



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

posible, contestando a lo que se me consulta, esa coordinación sí existe, tanto a nivel de jefaturas de especialistas e inspectores que están en terreno.

Repreguntado para que aclarase si en los años que lleva trabajando para Enel había participado o tomado conocimiento de un evento climático de las características señaladas durante los meses de enero y febrero. Afirmó que, no, de todos los años que lleva, lo más cercano a lo que pasó en esa fecha de enero y febrero, podría ser el terremoto, debido a que están acostumbrados ante esos eventos climáticos que ocurran en otra época del año.

Repreguntado para que aclarase por qué la situación de sequía influyó en la forma y las fallas que se presentaron en el sistema eléctrico durante el evento climático en cuestión. Señaló que, porque el nivel de sequía que tenemos debilita mucho los árboles en su raíz y al tomar peso estos por el agua, con un poco de viento que se levante, estos se derriban dañando varios postes por la caída del árbol, eso ralentiza porque en muchas ocasiones tienen que esperar a que el temporal disminuya un poco por seguridad de los trabajadores, que se vuelva a caer un árbol en el mismo lugar o cercano donde están trabajando. Contestando la pregunta, la sequía es una de los mayores causales de que los árboles añosos se caigan, considerando que en el sector norte se mantienen árboles de altura hasta los 40 metros y las consecuencias de esto cuando se caen son graves.

Contrainterrogado para que dijese cuál es la dotación que tiene la unidad de Florida a la que ha hecho alusión para atender los eventos señalados. Contestó que, ellos trabajan con 4 contratistas, entre los 4, deberían ser como 500 trabajadores.

Contrainterrogado para que aclarase cuáles fueron las unidades con las que se coordinó y cuál fue el número aproximado total para disponer en los eventos a que ha hecho alusión. Expuso que, la coordinación siempre es de las 4 áreas, Florida, Cordillera, Pacífico y Chacabuco. Con respecto a la cantidad, el número exacto no lo tiene, pero siempre es alrededor de 250 cuadrillas en terreno.

Contrainterrogado para que explicase si respecto de la atención de emergencias normales es distintas las medidas de seguridad para atender las anomalías en específico, si en ambos casos ejecutan “las 5 reglas de oro”. Manifestó que, siempre se ejecutan las 5 reglas de oro, en situaciones normales y anormales, ese es uno de tantos pasos que se hacen, en una normalización de falla y como ya dijo, la vida de las personas no tiene precio y, por lo tanto, ante eventos normales, anormales y de cualquier índole, siempre debe prevalecer la seguridad de ellos, por lo tanto, nunca se saltan los pasos que se necesitan hacer una actividad de urgencia.

Gonzalo Andrés Labbé Reyes

Al punto 2 declaró, efectivamente sí, se entregó información a los clientes respecto de la suspensión del servicio eléctrico. La comunicación fue por diversos medios. En primer lugar, Enel Distribución cuenta con un servicio web profusamente visitado el cual contiene un mapa de la zona de concesión donde se informa detalladamente los



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

sectores afectados por sus interrupciones de suministro y su tiempo estimado de normalización. Se pide consultar a nivel comunal o a nivel detallado punto por punto y por dirección.

La compañía cuenta en redes sociales Twitter en aquellos tiempos con más de 800.000 seguidores a través de la cual se emitieron mensajes, posteos respecto de las zonas afectadas desde el inicio de interrupción, seguimiento hasta que iba corrigiendo las anomalías hasta el aviso de normalización fija, eso se sabe cuando hay sectores sin suministro. También se emitieron comunicados de prensa donde se informaba la situación general. Por otra parte, los clientes pudieron contactar a los canales de atención que ofrece la compañía, las redes sociales, donde podían consultar directamente su situación particular. La compañía ofrece un número 800 gratis para clientes que quieran utilizar este canal. Le consta en su calidad de responsable de atención al cliente de Enel Distribución Chile S.A.

Repreguntado para que dijese si las redes sociales, los posteos referidos son aquellos indicados en el informe que en este acto se le exhibe escrito denominado “publicaciones redes sociales plan de emergencia enero 2021”. Expresó que, sí reconoce su contenido y su firma, sí, efectivamente esto que se le exhibe corresponde a publicaciones proactivas realizadas a través de redes sociales informando a los clientes acerca de interrupción que afectan a sectores específicos, su evolución y normalización, también se incluye información acerca de diversos canales de atención donde los clientes pueden reportar si están afectados por alguna anomalía en el servicio, por ejemplo, sitio web, canal de whatsapp, call center u otros.

Repreguntado para que dijese a qué se refiere con la frase “diversos canales de atención”. Arguyó que, la actividad de distribución de energía eléctrica es regulada por ley y dentro de sus exigencias, incluye ofrecer a los clientes canales de atención para que puedan resolver sus consultas, solicitudes y reclamos. Los canales exigidos son atención telefónica, atención presencial en oficinas comerciales y sitio web informativo. La compañía, además de los anteriores, dispone a los clientes una aplicación móvil, atención vía redes sociales y whatsapp, lo que sobre cumple la norma antes indicada y por ella, se refiere a diversos canales de atención, es decir, más de lo que exige la normativa.

Repreguntado para que aclarase cómo operaron estos canales de atención durante el evento climático del verano de 2021. Esgrimió que, los canales de atención fueron reforzados previamente ante el aviso de la ONEMI y de los pronósticos del tiempo que indicaban lluvia moderada y vientos suaves sobre la ciudad de Santiago para las fechas 29 y 30 de enero de 2021. Sin embargo, la condición climática real fue muchísima más intensa que lo anunciado por los organismos antes mencionados lo que obligó a incrementar los recursos de atención en estos canales de servicio de atención, por ejemplo, en todo 2021 solo en 5 oportunidades se atendieron sobre 18.000 llamadas en el día 3, de ellas durante el evento de dicho verano, es decir, estos días señalados fue de los más intensos de todo el año, considerando que normalmente los eventos climáticos



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

ocurren durante el invierno y no en el verano como aconteció anormalmente en esta oportunidad.

Se le exhibe al testigo documento N°3, reconoce su firma y contenido.

Repreguntado para que dijese si lo que ha declarado se produjo también en relación a Empresa Eléctrica de Colina Ltda. Indicó que, sí, efectivamente la empresa eléctrica señalada también fue afectada por esta frente inusual de mal tiempo y desplegó acciones similares, tanto en sus canales de atención, publicaciones en redes sociales, etc. También así como Enel Distribución atendió un incremento relevante de clientes en redes sociales sobre 3 veces. Le consta dado que los servicios de administración de contratos, de call center y redes sociales son gestionados por su equipo.

Contrainterrogado para que dijese si sabe en relación a sus dichos, con cuanta anticipación al evento de enero 2021, ONEMI le avisó del pronóstico de tiempo que señalaba viento suave y lluvias moderadas en Santiago. Respondió que, la primera información según recuerda, se recibió 2 o 3 días antes y el pronóstico más definitivo se recibió el 28 de enero de 2021, un día antes.

Contrainterrogado para que dijese si se adoptaron medidas en relación a los canales de atención y si se adoptaron medidas y cuáles. Manifestó que, sí, se tomaron medidas de reforzamiento en el canal telefónico y en el canal de atención digital. El canal presencial, es decir, las oficinas comerciales, no es usualmente utilizado para reportar interrupciones de suministros o incidencias en la red debido que ellos tienen que acudir personalmente, cosa que no hacen los canales más utilizados que son los remotos, es decir, call center, redes sociales, whatsapp, los que habilitan a los clientes a reportar incidencias desde su teléfono móvil o pc personal desde cualquier ubicación física.

En caso del centro de atención telefónica se reforzó la dotación de personal acerca de 10 veces de un día normal de verano alcanzando sobre 200 personas simultáneas atendiendo llamadas, cabe señalar que en un día normal de verano la dotación de atención de emergencia no supera las 20 personas.

Contrainterrogado para que dijese si existió alguna diferencia en las medidas adoptadas entre Enel Colina y Enel Distribución. Afirmó que, conceptuales, las medidas fueron las mismas, sin embargo, dado el volumen de clientes y de incidencia ocurridas en la empresa de Colina, la dotación de ejecutivos dedicados en Enel Colina era menor, pero mayor a la dotación a mayor a un día de verano, el número exacto no recuerda, pero debe estar en el informe.

Contrainterrogado para que dijese a lo largo del año cuál es la dotación de personal de call center, cómo es el flujo. Indicó que, dada la fuerte estacionalidad que presenta Santiago, donde Enel Distribución presta servicios, la compañía realiza anualmente un plan de invierno en diversos procesos, uno de ellos es la atención prestada en el call center, para ello se refuerza la dotación de personal para ser capaces de alcanzar una dotación máxima de 300 personas atendiendo simultáneamente en un día de invierno, lo que requiere un trabajo previo de al menos entre búsqueda, selección



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

y formación para su posterior contratación, para ello, el plan de invierno se implementa a partir de marzo de cada año para enfrentar condiciones climáticas adversas a partir de cada año y hasta septiembre del mismo. Para lograr las dotaciones de personal antes indicadas, se requiere un número de ejecutivos de entre 2,5 y 3 veces, debido a que ellos trabajan en turnos máximos que según lo establece la legislación laboral.

Al punto 4 declaró, sí, efectivamente entre el 29 de enero y el 2 de febrero de 2021, la ciudad de Santiago se vio enfrentado a inédito frente de mal tiempo durante el verano. Inédito en su ocurrencia y también en su intensidad de vientos y lluvias, afectando las redes de distribución eléctrica de forma acentuada, de si este hubiera ocurrido en invierno. Esto porque ocurrió en verano, donde los árboles estaban llenos de hojas, lo que los hace retener mayor cantidad de agua y por eso, varios cayeron sobre el tendido eléctrico agravado por raíces débiles, producto de una sequía muy prolongada. Lo anterior, sin duda constituye un hecho imprevisible, fortuito y de fuerza mayor, dado que es imposible preparar la red con 3 días de aviso o menos. Le consta por su función y haber participado en la preparación y ejecución del plan de atención al cliente.

Repreguntado para que dijese si los años en que ha prestado servicios a Chilectra y luego a Enel Distribución, presenció o tuvo conocimiento de algún evento climático de similares características del señalado del verano 2021. Respondió que, nunca en verano.

Repreguntado para que dijese si la respuesta que indicó antes aplica también a la concesión de Empresa Enel Colina. Sostuvo que, sí, completamente.

Contrainterrogado para que dijese si tiene conocimiento de si además de las presuntas caídas de árboles sobre la red de distribución de Enel, existieron otros hechos además de las caídas de árboles que hayan afectado la red de distribución de ambas demandadas. Señaló que, seguramente hubo otras causas de interrupciones de los árboles caídos sobre redes, no recuerda particularmente cuáles, si recuerda los árboles sobre las redes porque vio fotografías de árboles caídos.

Al punto 8 declaró, efectivamente, las compañías realizaron las compensaciones establecidas en la normativa eléctrica ante interrupciones del suministro y, adicionalmente, otorgaron bonificaciones voluntarias a todos aquellos clientes que estuvieron sin servicio por más de 24 horas. En el caso de Enel Distribución, el monto de esta bonificación voluntaria superó los \$141.000.000, a más de 14.000 clientes con un promedio por cliente sobre \$9.000. Es del caso destacar que esta bonificación voluntaria fue adicional a la establecida en la normativa eléctrica por suspensión de suministro. En el caso de Enel Colina, superó los \$600.000, beneficiando a un número de clientes que no recuerda en ese momento.

Repreguntado para que dijese a qué normativa hace referencia cuando señala que hubo una “bonificación adicional a la legal”. Esgrimió que, se refiere a la normativa eléctrica que establece que un cliente que supere las interrupciones que le afectan en el periodo de 12 de meses, que superen el umbral establecido, reciba una compensación



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

proporcional a su consumo promedio, como se sabe la distribución de energía eléctrica es una actividad regulada y las compañías que prestan el servicio deben atenerse a ella.

Se le exhibió documento acompañado a folio 101 N°2, lo reconoció y ratificó.

Contrainterrogado para que dijese por qué las demandadas decidieron otorgar estas presuntas bonificaciones adicionales voluntarias. Expresó que, la decisión de otorgar bonificaciones voluntarias a las adicionales de la ley eléctrica, fue una decisión de la gerencia de Enel Distribución y de Enel Colina, primero fue comunicada en una declaración pública en la prensa, y fue una medida de empatía con los clientes y sus familias que habían estado por sobre 24 horas sin suministro eléctrico, fue una medida voluntaria extraordinaria y puntual.

Denisse de Lourdes Cancino Lobos

Al punto 5 declaró, no es efectivo. Existe en la legislación eléctrica chilena el concepto de compensación por interrupciones de servicio al cliente. Desde el punto de vista eléctrico se reconoce incluso en los procesos de tarificación de la distribución eléctrica, las interrupciones del servicio como parte del suministro eléctrico. La normativa establece, por ejemplo, el SAIDI (tiempo promedio de afectación a los clientes) cuyos niveles están regulados y definidos, reconociendo que hay una tolerancia aceptada para las interrupciones de servicio sean estas programadas, debidas a fallas en la red, ya sea por causas de fuerza mayor o causas atribuibles al propietario de las instalaciones. La energía eléctrica depende de una ruta eléctrica para que llegue al cliente final. Esa ruta eléctrica tiene un nivel de resiliencia importante en alta tensión donde existe un concepto de “N-1”, que permite que ante la ausencia o falla de un componente eléctrico de alta tensión, el sistema pueda seguir suministrando energía a los clientes, pero en los niveles de tensión relacionados a las empresas distribuidoras, ese concepto no existe y la razón fundamental es que para que se lleve a cabo, debemos tener el doble de las instalaciones tendidas en las calles para llegar a la misma casa, por ejemplo, siendo técnicamente inviable. Como es una red radia sin posibilidad de reconectar, cualquier falla en distribución en alguna parte de la red eléctrica, imposibilita que la energía fluya desde los centros de transmisión a la casa o cliente final. Cuando ocurre una falla, la empresa tiene la obligación, por ley, de ir a reparar el defecto y volver a disponibilidad el suministro al usuario final, y la misma normativa establece un proceso en el cual la empresa distribuidora debe informar a la Superintendencia del ramo SEC, todas las interrupciones de suministro mensualmente con el objetivo de ir registrando también los cumplimientos de SAIDI, compensaciones a clientes, entre otras, definidas por la legislación eléctrica. Como conclusión, sí existe un proceso declarado en la legislación eléctrica chilena que rige a las empresas de distribución, donde se establece los procedimientos de compensación a clientes finales, cuando se exceden los límites establecidos en esa misma legislación, la empresa eléctrica debe y así lo hace ENEL, compensar a todos los clientes siguiendo lo establecido en la legislación. Por tanto, en el fondo, este supuesto incumplimiento a la normativa del consumidor no estaría



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

relacionada o duplicaría en el fondo, las compensaciones a los mismos clientes, por ser algo irracional. Le constan las declaraciones por ser un testigo presencial, ya que verifica el cumplimiento de los estándares de calidad de servicio antes mencionados o presencia reuniones de trabajo donde se dan cuenta de los resultados de compensaciones o cumplimientos normativos a la legislación chilena.

Al punto 4 declaró, es efectivo que el 29 de enero de 2021 se inició un frente meteorológico sin precedentes en el mes de enero. Durante el periodo que afectó el suministro eléctrico cayeron 40 mm de agua en el registro de Pudahuel de la Dirección Meteorológica de Chile y 47mm en la estación de Tobalaba. Se refirió a que es absolutamente sin precedentes o muy inusual en el mes de enero, porque los datos históricos registran sólo en el año 1933 el segundo registro más alto de precipitaciones en enero, con 37mm de agua caída. Es más, en el año 1983 es el tercer registro de precipitaciones más altas con 10mm, y el resto de los periodos intermedios es prácticamente 0. En sin precedentes, y la empresa distribuidora se vio sorprendida, sino que también el gobierno a través de ONEMI emitió comunicados el día 26 de enero de 2021, señalando probables nubosidades parciales y mínimas precipitaciones para el 29 de enero. Sólo la autoridad, en este caso la ONEMI, el mismo 29 de enero, declaró estado de alarma, según recuerda, cuando el frente ya estaba presente en la Región Metropolitana, no siendo un pronóstico, sino que un hecho cierto.

Con esto, no quiere que se interprete que la ONEMI llevó a cabo un procedimiento inadecuado, sino que quiere exponer como ejemplo, que los expertos en meteorología también se vieron sorprendidos por este fenómeno en el mes de enero. Cabe destacar que, una variable muy relevante para la adecuada contención de los fenómenos meteorológicos o de los efectos generados en la red eléctrica por estos, ENEL tiene declaradas política de emergencia que frente a condiciones a las expuestas como las del mes de enero 2021, que permitieron enfrentar adecuadamente el impacto y generación de fallas en la infraestructura eléctrica. La cantidad de fallas que se presentaron en la red eléctrica se debieron a causas fortuitas y de fuerza mayor, y nos enfrentamos como país con este frente, a los primeros indicios que genera el efecto de cambio climático en los árboles que conviven con la red eléctrica. En ese frente de enero 2021 se registraron caídas de raíz de los árboles, dejando en evidencia que la sequía presente por un par de décadas en la Región Metropolitana había dejado muy vulnerada la raíz de los árboles, imposibilitando que estas las mantengan vivos o erguidos frente a la caída de agua que se presentó en enero de 2021. Es muy diferente que caigan 40mm de agua en julio o en un mes de invierno, porque los árboles se encuentran despojados de sus hojas en ese periodo y, por lo tanto, el peso del agua caída ejerce una fuerza menor a la raíz. Con esto quiere decir que como los árboles están muy frondosos en enero, con el frente meteorológico cayeron muchos árboles, fuera de la franja de servidumbre inclusive, generando serios daños a la infraestructura eléctrica, por la caída de estos árboles sobre la red.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

A pesar de haberse visto como empresa sorprendidos por el fenómeno que estaban enfrentando, activaron la política interna de ENEL, disponibilidad todos los recursos técnicos tanto de maquinaria, materiales, personal de terreno, personal de centros de operación, comités de crisis, etc., volcando todo el personal de la empresa a ponerse en su nuevo rol establecido para la atención de las emergencias. Le consta lo dicho, por se una testigo presencial ya que verifica el cumplimiento de los estándares de calidad de servicio antes mencionados.

Repreguntada para que dijese si sus dichos incluyen y son, por tanto, ostensibles para ambas demandadas. Respondió que sí, incluyen a ambas.

Repreguntada para que señalara si en los años que lleva trabajando en el área de distribución había tomado conocimiento de un evento climático de las características del señalado en enero de 2021. Sostuvo que, no. Para ella es sin precedentes por las características y el impacto que generó.

Reconoció la firma y ratificó el contenido de documento acompañado a folio 102 N°1 y N°4, folio 106 N°3 y N°5.

Repreguntada para que dijese cuáles fueron los efectos en el sistema de distribución del frente de mal tiempo. Señaló que, el frente meteorológico sin precedentes generó daños en el arbolado urbano, que como consecuencia de aquello, afectó las redes de media tensión, infraestructura eléctrica crítica para el suministro eléctrico de la ciudad, y miles de acometidas en la red eléctrica del cliente, que se encuentran distribuidos por toda la concesión.

Repreguntada para que dijese cuáles son los objetivos, características y efectos de la política de emergencia señalada. Indicó que, es la activación de la política interna de ENEL, disponibilidad todos los recursos técnicos tanto de maquinaria, materiales, personal en terreno, personal de centros de operación, comités de crisis, etc., volcando a todo el personal de la empresa a ponerse en su nuevo rol establecido para la atención de emergencias. Gracias a la oportuna activación de esta política, pudieron dar el suministro eléctrico a miles de clientes en pocas horas y disponibilidad de canales de comunicación con los municipios para poder tener apoyo conjunto en el despeje de calles y facilitar el traslado de nuestro personal bajo condiciones meteorológicamente adversas. Cabe recordar, además, que en ese periodo de enero de 2021, nos encontrábamos en pandemia, y esta política también permitió que sus equipos trabajan de manera segura cumpliendo los protocolos de pandemia y todas las medidas de mitigación de riesgos que conlleva el trabajo de redes eléctricas en condiciones adversas. En esta política la empresa no escatima en ningún recurso. Los procesos formales de aprobaciones de presupuesto, adquisiciones de materiales, no rige en este periodo, por lo tanto, se dispone de la totalidad del material disponible, sea este su origen incluso destinado para obras, proyectos en curso, mantenimiento, etc.

Repreguntada para que dijese si las fechas en que se obtuvo información respecto a la ocurrencia del evento climático fueron oportunas desde una perspectiva técnica para



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

tomar las medidas requeridas para mitigar sus efectos. Afirmó que, no fueron para nada oportunas y no permitieron que dispusieran preventivamente del personal requerido para una crisis de este tipo. El gobierno, a través de la ONEMI, emitió comunicados el día 26 de enero de 2021 señalando probables nubosidades parciales y mínimas precipitaciones para el 29 de enero. Sólo la autoridad, en este caso la ONEMI, el mismo día 29 declaró estado de alarma, según recuerda, cuando el frente ya estaba presente en la Región Metropolitana, no siendo un pronóstico, sino que un hecho cierto. Sin embargo, la respuesta como empresa fue rápida para reorientar los recursos ante la emergencia. Los recursos técnicos se preparan reconociendo que frente a fenómenos meteorológicos de esta u otra naturaleza pueden afectar a la red eléctrica y, por tanto, se dispone preventivamente al personal y sus equipos especializados para atender tanto fallas de gran envergadura que afecta a miles de clientes, como domiciliarias.

Repreguntada para que se refiriese al plan estratégico de poda y los efectos que tuvo en el evento climático como un evento “sin precedentes” y particularmente con el “historial de riesgo”. Arguyó que, el plan estratégico de poda que se explica en los documentos ya reconocidos, abarca o contempla todo el año la ejecución de la poda, y es una actividad que es parte del plan estratégico de mantenimiento de la compañía. La poda se circunscribía a la franja de servidumbre y, por lo mismo, tiene la función de despejar el arbolado que se encuentra en contacto con la red de media tensión principalmente. No contempla talas de árboles o gestión de poda en los árboles de propiedad municipal que no estén en la franja de servidumbre o árboles que estén en predios particulares. Como señaló en el punto precedente, pretender que un plan de poda pueda contener el riesgo de caída de árboles de raíz no está contemplado y es técnicamente infactible, puesto que son miles de árboles que conviven con la infraestructura eléctrica y como ya señaló, es un proceso que tarda meses en ejecución. Cabe destacar que el crecimiento del arbolado o vegetación también es una variable a tener en cuenta para el proceso de poda.

Contrainterrogada para que dijese por qué sería irracional la aplicación de la Ley del Consumidor de acuerdo a sus dichos sobre la compensación eléctrica establecida en la ley. Reiteró que, la legislación eléctrica se hace cargo de la interrupción del servicio a los clientes y, por tanto, se refiere a que es irracional porque sería una duplicidad aplicarla porque ya está cubierta por la legislación.

Contrainterrogada para que aclarase cuál fue el estándar de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica que prestan las demandadas los días del evento de autos. Respondió que, el estándar lo establece la normativa eléctrica.

Contrainterrogada para que dijese si las demandadas tomaron alguna medida con el mérito del comunicado que emitió la ONEMI o SENAPRED el 26 de enero de 2021. Expuso que, sí, se informa a la SEC mediante respuestas a Oficios de la SEC, el plan de atención del frente meteorológico indicando recursos y activación de atención especial a los clientes, tomando en consideración lo previsto por las autoridades.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

Contrainterrogada para que dijese si respecto de la declaración del estado de alarma de fecha 29 de enero de 2021, las demandadas adoptaron alguna medida y cuáles. Esgrimió que, actuaron antes de la declaración de la ONEMI, siguiendo la política de atención de emergencias antes descrita. La política interna establece diferentes niveles de emergencia según la matriz de clientes afectados por tiempo. Como este fenómeno dejó a miles de clientes sin servicios en pocos minutos, como consecuencia de una destrucción a una infraestructura eléctrica, se activo el plan.

Contrainterrogada para que dijese que al señalar “ENEL tiene declaradas políticas de emergencia que frente a condiciones a las expuestas como las del mes de enero de 2021, que permitieron enfrentar adecuadamente el impacto y generación de fallas en la infraestructura eléctrica” si esos elementos que refiere en su declaración tuvieron alguna consecuencia en los clientes o consumidores. Afirmó que, el impacto que conoce es la infraestructura eléctrica y como explicó, genera interrupciones al servicio eléctrico a los clientes o consumidores.

Contrainterrogada para que dijese si tiene conocimiento si las demandadas adoptaron alguna medida en relación del hecho de haber dos décadas de sequía y su impacto en los árboles. Sostuvo que, sí, se incorporan análisis y apoyan mesas de trabajo que el mismo gobierno ha impulsado por este fenómeno.

TRIGESIMO SEGUNDO: Que son hechos sustanciales y no controvertidos en la causa:

1.- Que, entre los días 29 de enero y 02 de febrero de 2021 se produjo un frente meteorológico en la Región Metropolitana, lo cual es corroborado por ambas partes y, por los oficios hechos llegar al juicio por SENAPRED a folio 128, con la información proporcionada por la, en ese entonces era la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior.

2.- Que, el día 27 de enero de 2021, la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior decretó alerta temprana preventiva por el sistema frontal que se pronosticaba para la Región Metropolitana, en el cual se preveía la caída de entre 10 a 15 mm de agua en la zona valle, 25 a 30 mm en la zona precordillera y 35 a 40mm en la zona cordillerana. Esto se acredita con el oficio hecho llegar por SENAPRED, acompañado a folio 128.

3.- Que, en promedio, cayeron en la estación “Quinta Normal” DMC la cantidad de 40mm entre los días 29 y 30 de enero de 2021, en zona valle. Esto, conforme al informe hecho llegar por la Dirección Meteorológica de Chile y acompañado a folio 126.

4.- Que, el suministro de energía eléctrica se encontró suspendido durante el frente de mal tiempo, en las zonas concesionadas tanto a ENEL Distribución Chile S.A., como a ENEL Colina S.A., comprendiendo las comunas de Cerrillos, Cerro Navia, Colina, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Lampa, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel,



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago, Til Til y Vitacura.

5.- Que los referidos cortes de electricidad afectaron a la totalidad de 127.756 clientes, siendo el antecedente directo de la mayoría de los incidentes, la caída de árboles y ramas, o falta de mantenimiento o mantenimiento mal ejecutoriado. Esto, conforme a los antecedentes hechos llegar a la causa en folios 294 y 296 por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, específicamente, el archivo denominado “Datos_Interrupciones_Clientes”.

TRIGESIMO TERCERO: Que, se recapitulará respecto de lo solicitado en la demanda, consistente en:

- 1) Que se declare admisible la demanda.
- 2) Que se declare la responsabilidad infraccional de ENEL Distribución Chile S.A. y ENEL Colina S.A. por vulnerar los artículos 25 (en relación con el artículo 12), 25 A (en relación al artículo 3 letra e), 23 y 3 inciso primero, letras b) y d), todos de la Ley N° 19.496.
- 3) Que se apliquen las circunstancias agravantes contenidas en las letras b), c) y d) del artículo 24 de la Ley N°19.496.
- 4) Que se ordene a las demandadas a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas.
- 5) Que se ordene a las demandadas a descontar en el cobro que se realice o a reembolsar el precio pagado, proporcionalmente y según corresponda, en cada caso, el costo del servicio eléctrico mientras este se encontraba interrumpido.
- 6) Que se ordene a las demandadas a pagar la compensación que de manera directa y automática les corresponda, respecto de cada uno de los consumidores afectados y en virtud del corte de suministro, de conformidad al artículo 25 A de la Ley N° 19.496.
- 7) Que se condene a las demandadas, de conformidad al artículo 25 A en su inciso final, el artículo 3 letra e) y el artículo 50, todos de la LPDC, a pagar a título de indemnización de perjuicios, todos los daños patrimoniales y extrapatrimoniales o morales colectivos causados a los consumidores.
- 8) Que de acuerdo con el artículo 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que se condene a los proveedores demandados, a título de daño punitivo, por concurrir tres de las circunstancias agravantes.
- 9) Que se condene a los proveedores demandados, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que a criterio de este tribunal resulte procedente.
- 10) Que se determine en la sentencia definitiva y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por las demandadas.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

11) Que se ordene que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar sean enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes en la forma contemplada en el artículo 27 de la LPDC, más intereses corrientes desde la notificación de la demanda.

12) Que, además, se ordenen las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N°19.496.

13) Que se condene a la demandada al pago de las costas de la causa.

TRIGESIMO CUARTO: Que la acción interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor corresponde a la que contempla el inciso quinto del artículo 50 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, esto es, la acción de interés colectivo que se promueve en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual, cuyos requisitos son a) la existencia de consumidores y de un proveedor; b) que dichos consumidores estén ligados por un vínculo contractual; y c) que se vean afectados los derechos comunes de un conjunto determinado o determinable de consumidores por una infracción a la misma Ley.

En consecuencia, el objeto del presente juicio es determinar si las empresas demandadas han incurrido en las hipótesis infraccionales a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, como sostiene el SERNAC y, si se acreditan tales infracciones, han causado perjuicio a los consumidores debido a la interrupción del suministro eléctrico ocurrido entre el 29 de enero y el 2 de febrero de 2021.

En cuanto a las defensas de las demandadas:

TRIGESIMO QUINTO: Que, como se expuso, las demandadas opusieron como primera defensa, el que la demanda carece de una base de hecho que pueda ser considerada suficiente de conformidad al ordenamiento vigente, toda vez que ella no contiene una exposición de hechos que se refiera al interés colectivo de los consumidores. Habiéndose reclamado, más bien, el incumplimiento de obligaciones que no estarían reconocidas en nuestro ordenamiento jurídico y, por tanto, serían inexistentes.

TRIGESIMO SEXTO: Que, la segunda defensa de las demandadas la sustentan en que las normas de fondo de la Ley 19.496 no resultan aplicables en la especie, por cuanto su artículo 2 bis e inciso tercero del artículo 25 A, las excluye respecto de mercados que cuenten con regulación especial, salvo en aquellas materias no proveídas por la normativa del ramo. Sostiene que la totalidad de las materias reguladas por el mercado eléctrico cuentan con una regulación especial haciendo énfasis respecto del artículo 16 B de la Ley 18.410, que establece un régimen de compensaciones e indemnizaciones por cortes intempestivos del suministro de energía eléctrica.

TRIGESIMO SEPTIMO: Que, la tercera defensa opuesta tiene que ver con la concurrencia del caso fortuito o fuerza mayor, toda vez que el pronóstico entregado por las autoridades respecto al frente meteorológico fue largamente superado por la realidad, siendo mucho más grave que cualquiera de las previsiones entregadas, además de tratarse de un fenómeno acaecido durante los meses de verano y no de invierno, como



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

usualmente ocurre. Razón por la cual, la posible responsabilidad de las demandadas queda exonerada.

Finalmente, la cuarta defensa invocada es la falta de culpa, toda vez que las demandadas habrían desplegado la debida diligencia a la que estaban obligadas.

TRIGESIMO OCTAVO: Que, respecto a la primera de las defensas opuestas por ambas demandadas, el artículo 1º de la Ley N°19.496 define quiénes se entienden por consumidores y proveedores, siendo al efecto “1.- *Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.*

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.”

A su vez, el inciso quinto del artículo 50 define qué se considera interés colectivo: “*Se considerarán de interés colectivo a las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Son de interés difuso acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados en sus derechos.”*

TRIGESIMO NOVENO: Que la prueba allegada al proceso, mayoritariamente documental sin objeción legal y testimonial sin tacha y que dan razón de sus dichos, así como los hechos en que las partes se encuentran contestes, permite tener por acreditado que existe una relación de consumo de entre un universo determinable de clientes, que habitan el área de la concesión distribución eléctrica, y las empresas titulares de dicha concesión, las demandadas ENEL Distribución S.A. y ENEL Colina S.A.

Razón por la cual, se rechazará la primera defensa opuesta, toda vez que las acciones ejercidas en los presentes autos cumplen con aquellas reguladas por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, al tratarse de aquellas que tienen por objeto promover la defensa de derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, los cuales, en la especie, están conformados por los usuarios del suministro de energía eléctrica que fue suspendido durante el frente meteorológico acaecido entre el 29 de enero y 2 de febrero de 2021.

CUADRAGESIMO: Que, en cuanto a la segunda defensa invocada por las demandadas, pues si bien las disposiciones de los mercados que cuentan con una regulación especial es de aplicación preferente respecto de la Ley de Protección al Consumidor, debe considerarse que las regulaciones especiales tienen una finalidad principalmente técnica de cautela la profesionalidad, eficacia y eficiencia de un servicio público esencial, mientras que la Ley 19.496 busca, como indica su nombre, cautelar los derechos de los consumidores.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

La consecuencia de lo anterior es que, sin perjuicio de ser la legislación especial la que establece los estándares técnicos a los que debe ceñirse el prestador, en el silencio de ésta, la Ley 19.496 sigue siendo aplicable respecto de su relación con los consumidores, incluso respecto de las consecuencias de incumplimientos de carácter técnico contenidos en la normativa especial.

Lo anterior se ve ratificado con lo dispuesto en el artículo 2 bis de la Ley de Protección al Consumidor que dispone: “*No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios regulados por leyes especiales, salvo: a) En las materias que estas últimas no prevean; b) en lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales*”.

Razón suficiente para entender que, en la especie, la Ley N°19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, es completamente aplicable, toda vez que tiene por único objetivo el promover y proteger los derechos e intereses de los consumidores, materia que no se encuentra regulada en la ley especial N°18.410 que creó la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

CUADRAGESIMO PRIMERO: Que, el artículo 25 de la Ley N°19.496 dispone “*El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.*

Cuando el servicio de que trata el inciso anterior fuere de agua potable, gas, alcantarillado, energía eléctrica, telecomunicaciones, teléfono o recolección de basura, residuos o elementos tóxicos, los responsables serán sancionados con multa de hasta 1.500 unidades tributarias mensuales.

El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda.

Igualmente, el proveedor deberá identificar en las boletas de cobro por estos servicios el tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.”

CUADRAGESIMO SEGUNDO: Que, por su parte, el artículo 25 A de la referida ley establece “*En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25, el*



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta.

Se entenderá como un día sin suministro cada vez que el servicio haya sido suspendido, paralizado o no prestado por cuatro horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento. En los demás casos, el cálculo indicado en el inciso anterior se hará de manera proporcional al tiempo de la suspensión, paralización o no prestación del servicio.

La indemnización de que trata este artículo sólo tendrá lugar en aquellos casos en que las leyes especiales respectivas no contemplen una indemnización mínima legalmente tasada y se entenderá sin perjuicio del ejercicio por parte de los consumidores del derecho contenido en la letra e) del inciso primero del artículo 3. Con todo, en la determinación de esto último se tomará en consideración lo obtenido por el consumidor por aplicación del presente artículo.”

CUADRAGESIMO TERCERO: Que, es respecto al último inciso de la norma citada en el motivo anterior, el que utilizan los proveedores demandados para entender que en autos no procede la aplicación de la indemnización legal tasada regulada en el mismo artículo, toda vez que el artículo 16 B de la Ley N°18.410 establecería su propia indemnización.

A este respecto, cabe examinar, entonces el artículo 16 B de la Ley 18.410, que, según sostiene la demandada, establece un régimen de compensaciones e indemnizaciones por cortes intempestivos del suministro de energía eléctrica, cuyo texto es el que sigue: “*Artículo 16 B.- Sin perjuicio de las sanciones que corresponda, la interrupción o suspensión del suministro de energía eléctrica no autorizada en conformidad a la ley y los reglamentos, que afecte parcial o íntegramente una o más áreas de concesión de distribución, dará lugar a una compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados, de cargo del concesionario, equivalente al duplo del valor de la energía no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio, valorizada a costo de racionamiento.*

La compensación regulada en este artículo se efectuará descontando las cantidades correspondientes en la facturación más próxima, o en aquellas que determine la Superintendencia a requerimiento del respectivo concesionario. Las compensaciones a que se refiere este artículo se abonarán al usuario de inmediato, independientemente del derecho que asista al concesionario para repetir en contra de terceros responsables”.

Del análisis de la disposición antes transcrita, resulta evidente que no se trata de la regulación de una materia, como pretende la demandada, sino de una disposición que



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

se limita a avaluar las compensaciones que se deben al consumidor por el solo hecho de la suspensión del servicio de suministro eléctrico, pero no se extiende a los daños que pudieren provenir de infracciones de otra naturaleza, como las que pudieran derivar de no darse cumplimiento al deber de información, o a los daños que se pudieran producir por sobrevoltajes en el suministro, cuya regulación queda entregada a la legislación general.

CUADRAGESIMO CUARTO: Que, por su parte, en cuanto a las infracciones a la regulación contenida en la Ley N°19.496, imputadas por la demandante, se tendrá presente lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 23 de la ley en comento: “*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*”

CUADRAGESIMO QUINTO: Que en consecuencia, de las probanzas rendidas en el presente juicio, es posible colegir que la suspensión del suministro eléctrico por las demandadas que afectó a 127.756 clientes en distintas comunas de la Región Metropolitana, que tuvieron una interrupción de entre 3 minutos hasta 83 horas, produjo un menoscabo tanto patrimonial como extra patrimonial, al tratarse de un servicio esencial, del cual depende la cotidianeidad de los usuarios, viéndose algunos afectados incluso con la suspensión por 83 horas continuas. Razón por la cual es dable concluir lo siguiente:

1.- Que ENEL Distribución S.A. y ENEL Colina S.A., han infringido el artículo 25 de la Ley N°19.496 en relación con el artículo 12 del mismo cuerpo legal, al haber suspendido, paralizado o no prestado, sin justificación el servicio de suministro de energía eléctrica durante los días 29 de enero a 2 de febrero de 2021.

2.- Que, de igual manera, las demandadas han infringido el artículo 25 A de la Ley N°19.496 al no verificarse la indemnización automática y directa a todos los consumidores afectados por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión.

En consecuencia, que ha surgido responsabilidad infraccional de ENEL Distribución S.A. y de ENEL Colina S.A.

CUADRAGESIMO SEXTO: Que, respecto a las últimas defensas hechas valer por las demandadas y que dicen relación con el caso fortuito o fuerza mayor y la debida diligencia, se debe tener presente que la Ley 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 señalada en dichas



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

disposiciones y normas técnicas, y que las antes citadas operaciones no constituyan peligro para las personas o cosas.

Para tal fin, el artículo 3 de la Ley en comento le otorga, entre otras, las facultades de: “23.- Sancionar el incumplimiento de las normas técnicas y reglamentarias vigentes o que se establezcan en virtud de la legislación eléctrica, de gas y de combustibles líquidos relativas a las instalaciones correspondientes, con desconexión de éstas, multas o ambas medidas (...)

24.- Fiscalizar el cumplimiento de los requisitos de seguridad para las personas y bienes, en las instalaciones destinadas al almacenamiento, refinación, transporte y expendio de recursos energéticos, cualquiera sea su origen y destino, conforme se establezca en los reglamentos respectivos y en las normas técnicas complementarias (...)

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.”

CUADRAGESIMO SEPTIMO: Que, en el ejercicio de las potestades antes indicadas, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles dictó, con fecha 18 de octubre de 2016, la Resolución Exenta N°15.704, mediante la cual establece, en lo pertinente, que: “los requisitos que debe reunir la causa origen de un evento que provoque la interrupción de servicio eléctrico para la configuración de la fuerza mayor o caso fortuito son los siguientes: a) Exterioridad del hecho. El hecho eventualmente constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito debe consistir en un hecho externo, absolutamente extraño a la voluntad del agente que lo reclama, es decir, que no haya contribuido en forma alguna a su ocurrencia. Lo anterior significa que no es posible alegar esta causal cuando es la propia empresa la que incide en su generación.

b) Imprevisibilidad del hecho. La imprevisibilidad apunta a la incapacidad técnica o profesional de la empresa, de prever la ocurrencia del evento dentro de cálculos ordinarios o corrientes, por lo que estará impedida de disponer o preparar medios para evitar esa contingencia. Racionalmente, no existe manera de anticipar la ocurrencia o materialización del evento que se declara fuerza mayor. Este requisito exige que las empresas ponderen la probabilidad de ocurrencia del evento, la que evidentemente estará asociada, entre otras consideraciones, a la frecuencia en la ocurrencia del mismo.

c) Carácter irresistible del hecho. La fuerza mayor o caso fortuito requiere la ocurrencia de un hecho imposible de ser resistido, lo que implica que la empresa que ha debido enfrentarlo no ha podido evitar su acaecimiento; y una vez desencadenado, no ha podido evitar sus consecuencias, incluso ejerciendo las medidas que racional y diligentemente cabía emplear al efecto, lo que a su vez impide cumplir con la obligación de servicio público eléctrico. Cabe señalar que los requisitos descritos anteriormente deben concurrir en forma copulativa, ya que todos ellos configuran la ocurrencia de un hecho calificable como Fuerza Mayor.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

La prueba del caso fortuito o fuerza mayor deberá ofrecerse por la parte que lo alega, y referirse a los presupuestos o elementos indicados precedentemente, es decir, la empresa eléctrica deberá aportar antecedentes suficientes que acrediten que el evento que ocasiona la interrupción reúne los requisitos de exterioridad, imprevisibilidad e irresistibilidad...”.

CUADRAGESIMO OCTAVO: Que, a la época de producirse los hechos, el estándar de cuidado exigible a la demandada se encontraba regulado por la Norma Técnica NSG5. E.n.71 o Reglamento de Instalaciones Eléctricas de Corrientes Fuertes, establecida por Resolución Exenta N°692 de 1971, del Ministerio del Interior, que en su artículo 111 establecía que *“111.1 Los árboles que están en la proximidad de líneas aéreas de conductor desnudo, deben ser derribados o bien podados suficientemente para no exponer esas líneas a un peligro.*

111.2 En las líneas del mismo tipo de la categoría B, la distancia entre los conductores y los árboles vecinos deberán ser tal que no haya peligro de contacto entre dichos árboles y los conductores. En todo caso las personas que eventualmente puedan subir a ellos no deberán correr peligro de tener contacto con los conductores por inadvertencia.

111.3 En las líneas rurales de la categoría B, la distancia entre los conductores y los árboles vecinos será por lo menos de cinco metros, salvo que la altura de los árboles exija una distancia mayor. En casos de divergencia resolverá la Superintendencia.

111.4 En las líneas categoría C, la distancia entre los conductores y los árboles vecinos será igual a la altura de los árboles, pero inferior a 5 metros.

111.5 Se permite la existencia de árboles frutales debajo de las líneas de las categorías B o C, siempre que el propietario de dichos árboles los mantenga en forma que su altura no sobrepase 4 metros sobre el suelo.

111.6 Los concesionarios deberán retirar de la vecindad de la línea toda vegetación o material que pueda poner en peligro la línea en caso de incendio”.

CUADRAGESIMO NOVENO: Que ha estimado la doctrina que, precisar el alcance del caso fortuito pasa, necesariamente, por abordar la diligencia debida por el agente. En efecto, el caso fortuito se presenta siempre como un fenómeno que va más allá de lo que se puede esperar del agente (emanado de la “diligencia” con que debía conducirse), y de ahí que no le sea exigible un comportamiento distinto, dirigido a prevenir o resistir este hecho, quedando fuera del ámbito de sus obligaciones (Caso Fortuito en el Derecho Civil Chileno. Tapia R., Mauricio, p. 19).

QUINCUAGESIMO: Que, en consecuencia, procede determinar si el estándar de conducta exigido al demandado le obligaba a prever y resistir el hecho desencadenante de los desperfectos, consistente en vientos moderados a fuertes acompañados por intensas precipitaciones.

Como enseñan las máximas de la experiencia, tales fenómenos son idóneos para desganchar ramas, proyectarlas a largas distancias y derribar árboles, efectos potenciales



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

y esperables que deben ser puestos en contraste con las exigencias de la norma técnica aplicable antes extractada. De tal disposición, se colige que las obligaciones del prestador a este respecto se condensan en el deber de mantener despejada de vegetación una franja en torno a los conductores eléctricos, cuyas características y dimensiones varían en consideración a la tensión de los conductores y a la circunstancia de tener carácter urbano o rural.

En este punto debe formularse una distinción respecto del evento climático, pues éste no consiste en un único evento, sino que comprende una multiplicidad de accidentes que ocasionaron diversas interrupciones en el suministro eléctrico, las que deben ser clasificadas según si el objeto proyectado se encontraba o no dentro de la franja que el prestador debía mantener despejada.

En efecto, tal distinción resulta de mayor utilidad que la periodicidad y las proporciones específicas del evento climático para determinar qué fenómenos era posible exigir prever al prestador, pues éste no se encontraba obligado a prever ni a resistir la proyección de objetos desde fuera de la franja de seguridad, ni le era lícito permitir que existiera follaje dentro de ella.

Por tal motivo, para los efectos de analizar la interrupción del servicio, resulta de escasa relevancia la circunstancia de que el evento climático haya sido debidamente anunciado por las autoridades competentes, pues el deber de mantener despejada tal franja de seguridad es de carácter permanente, y un eventual reporte meteorológico emitido con horas o días de anticipación otorga un lapso de tiempo insuficiente para adoptar medidas que eviten interrupciones, las que deben ser permanentes, atendido el servicio eléctrico que presta y una geografía que la empresa conoce.

QUINCAGESIMO PRIMERO: Que, siendo de las demandadas el probar el caso fortuito alegado, les era imperativo acreditar que las interrupciones de servicio se debieron a la proyección de ramas o caída de árboles desde fuera de la franja de seguridad, o, que se habrían realizado las maniobras de mantenimiento necesarias, para lo cual es menester, a su vez, identificar cada uno de los puntos en que se vieron afectadas las líneas de distribución, determinar las dimensiones de la franja de seguridad que correspondía mantener según el tipo de conductor de que se tratara, y acreditar que en cada uno de esos puntos la vegetación había sido despejada adecuadamente, sin que nada de ello se haya justificado en autos.

En efecto, las demandadas se han limitado a aportar abundante prueba que da cuenta de haber elaborado un Plan de Poda Enel Distribución y Enel Colina, individualizados en los motivos vigésimo noveno y trigésimo, y de haberse pronosticado erróneamente la intensidad del frente de mal tiempo, pero no aporta mayores elementos respecto de las circunstancias concretas de cada punto de interrupción de suministro.

A mayor abundamiento, a partir del contenido del oficio solicitado tanto por las demandadas ENEL Distribución Chile S.A. y ENEL Colina S.A., como por la demandante; la Superintendencia de Electricidad y Combustibles hizo llegar al juicio la



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

información recopilada en procedimiento administrativo por formulación de cargos realizada con fecha 3 de febrero de 2021, conforme a la cual se individualizaron como las causas más comunes a la suspensión o interrupción de suministro, “la caída de árbol o árboles sobre instalaciones eléctricas” y “interrupción producida por falta de trabajos de mantenimiento, o bien, por mantenimiento mal ejecutado”.

Razones por las cuales, las defensas de caso fortuito y la debida diligencia serán también rechazadas, al no haberse acreditado ninguno de los dos supuestos.

QUINCUAGESIMO SEGUNDO: Que, resuelto lo anterior, y acreditado el incumplimiento por parte de las demandadas y el vínculo contractual que liga a las infractoras y a los consumidores afectados, cabe razonar ahora si la deficiente calidad del servicio prestado por las demandadas los días en cuestión, produjo un menoscabo patrimonial a los usuarios de electricidad de la Región Metropolitana, desde que en la práctica esta no fue suministrada con normalidad, y considerando que la calidad y continuidad del suministro es precisamente la obligación de la cual son acreedores.

QUINCUAGESIMO TERCERO: Que, la existencia de los reclamos aparece suficientemente acreditada con el mérito de los mismos, detallados en el número 20, del motivo vigésimo séptimo. Como también, a través de la información que fue entregada por ENEL Distribución S.A., a SERNAC en respuesta del Oficio N°4.500, denominado “CLIENTES_OFICIO_SERNAC_4500”, respecto a los clientes afectados dentro de su concesión, signado bajo el número 19 del mismo considerando.

QUINCUAGESIMO CUARTO: Que la existencia del vínculo causal entre la deficiente calidad del servicio y el daño patrimonial concurre naturalmente, desde que, sin existir las falencias descritas, por la negligencia de las demandadas en sus labores, el perjuicio no se habría producido.

QUINCUAGESIMO QUINTO: Que, la fijación del quantum compensatorio, al tenor de las peticiones efectuadas por el Servicio Nacional del Consumidor, tiene relación con la indemnización compensatoria consistente en el descuento o reembolso de la totalidad de los pagos asociados al cobro que injustificadamente realizó la demandada los días afectados por la situación, que según se acreditó se produjo en el periodo comprendido entre los días 29 de enero y el 02 de febrero de 2021, y el pago a cada uno de los consumidores afectados, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, en conformidad a los artículos 25 y 25 A de la Ley N°19.496.

Así, para tal estimación, el artículo 51 N°2 de la Ley N° 19.496, otorga amplias facultades jurisdiccionales, bastando que el demandante señale el daño sufrido y solicite la indemnización que el Tribunal determine conforme al mérito del proceso, sin embargo, el análisis del monto de las indemnizaciones se efectuará a la luz de todos los daños acreditados.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

QUINCUAGESIMO SEXTO: Que, en ese orden de ideas, el daño o detrimento patrimonial pedido en la demanda, necesariamente está determinado por el cobro indebido de suministro los días en cuestión, los gastos en que incurrieron los afectados para proveerse de un servicio que es de primera necesidad y el monto indemnizatorio correspondiente conforme al artículo 25 A de la Ley N°19.496, los cuales pueden estimarse que coinciden a aquellos latamente descritos en el “Informe Compensatorio para el Juicio Colectivo entre Servicio Nacional del Consumidor con ENEL Distribución Chile S.A.- ENEL Colina S.A., Rol C-8477-2021, tramitado ante el 4° Juzgado Civil de Santiago”, realizado por el Servicio Nacional del Consumidor sobre el particular, y que se encuentra acompañado a estos autos y mencionado en el motivo décimo, número 2, cuyo contenido se encuentra corroborado con la prueba testimonial aportada por la actora, estimándose por esta Magistratura que sus parámetros y criterios de determinación constituyen antecedentes técnicos idóneos, al provenir de un órgano público especializado sobre la materia.

QUINCUAGESIMO SEPTIMO: Que, en esta línea argumentativa, y de acuerdo con el estudio referido en el motivo precedente, se da por entendido que los afectados que reclamaron a SERNAC, pertenecen a 33 comunas de la Región Metropolitana. De las cuales, 28 reportaron un promedio de suspensión de suministro eléctrico superior o igual a 4 horas, siendo las más afectadas, conforme al citado informe: *“Se reportan las comunas con mayores duraciones promedio de corte, dentro de las cuales, 3 comunas pertenecen a comunas de alta prioridad social (Conchalí, San Ramón y Lo Espejo), y 2 a comunas de Media alta prioridad social (Renca y La Granja)2, lo que refleja que las comunas afectadas por más tiempo son coincidentemente las más vulnerables, haciendo más grave el incidente.*

Comuna	Duración promedio	Clientes afectados
Cerrillos	17,42	710
Quilicura	18,75	824
Conchalí	18,98	1.627
Huechuraba	19,25	1.349
Renca	19,30	983
San Ramón	29,42	520
La Granja	30,00	618
Peñalolén	37,73	1.048
La Cisterna	41,40	754
Lo Espejo	43,62	834



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

A mayor abundamiento, el informe concluyó respecto a la fórmula y cálculo utilizado para la compensación legal tasada: *“Donde se puede observar que \$10.000 corresponde a 10 veces el consumo de 1 día completo de consumo eléctrico, mientras que los \$2.500 corresponden al cálculo proporcional de 6 horas respecto al consumo de 1 día. Sin embargo, según lo estipulado por la LPDC, para periodos de tiempo mayores a las 4 horas se compensan como un día entero, valor que entrega justamente el máximo de la fórmula anterior.”*

QUINCAGESIMO OCTAVO: Que, asimismo, es necesaria la determinación de los subgrupos de consumidores afectados en los términos del artículo 53 A de la Ley N°19.496, del cual se seguirá lo establecido por el informe presentado y acompañado por la demandante SERNAC y ya referido en los motivos precedentes.

Así, siguiendo lo establecido por el artículo 25 A de la Ley N°19.496, son dos los subgrupos de usuarios afectados a los que corresponde indemnizar:

i.- Aquellos a quienes el suministro fue suspendido por un periodo inferior a 4 horas continuas dentro de un periodo de 24 horas.

ii.- Aquellos a quienes el suministro les fue suspendido por un periodo superior a 4 horas continuas dentro de un periodo de 24 horas.

De esta manera, se utilizará como base de cálculo para la presente indemnización compensatoria, los cálculos aportados por el demandante y reseñados en el motivo precedente, siendo \$10.000 equivalente a 10 veces el consumo de un día completo, para todos aquellos a quienes el suministro de electricidad les fue suspendido por 4 o más horas continuas dentro de un periodo de 24 horas, y \$1.666 correspondientes al cálculo proporcional de todos aquellos a quienes el suministro de electricidad les fue suspendido por menos de 4 horas continuas dentro de un periodo de 24 horas.

QUINCAGESIMO NOVENO: Que, respecto a los supuestos reembolsos y abonos voluntarios hechos por las demandadas a los consumidores afectados, correspondía a estas acreditar la efectiva práctica de los mismos, habiéndose sólo acompañado una declaración emitida por ellas en cuanto ENEL Distribución Chile S.A., habría pagado en promedio de \$9.844 a 14.365 usuarios, mientras que ENEL Colina S.A., lo habría hecho por la suma de \$5.083 a 121 usuarios o clientes, lo cual no cuenta con el mérito suficiente para ser un hecho probado de la causa.

Sin perjuicio de lo anterior, estos supuestos pagos se habrían realizado a un número limitado de usuarios, dejando sin compensación o reembolso alguno, a más de 113.000 clientes afectados.

SEXAGESIMO: Que, finalmente, se tendrá presente lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 51 N°2 de la Ley N°19.496, el cual dispone: *“Las indemnizaciones que se determinen en este procedimiento podrán extenderse al daño moral siempre que se haya afectado la integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores. Si los hechos invocados han provocado dicha afectación, será un hecho sustancial, pertinente y controvertido en la resolución que reciba la causa a prueba.”*



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

Así, respecto al daño moral, siendo este un perjuicio que se causa por la vulneración a los sentimientos íntimos de una persona, éste aparece de modo manifiesto en los consumidores, puesto que el sólo hecho de encontrarse impedido de utilizar y disfrutar de un servicio básico esencial, como es la energía eléctrica, cuya interrupción o suspensión llegó a extenderse hasta 83 horas continuas tal como fue acreditado por los antecedentes acompañados por ambas partes al juicio; durante un periodo de alerta sanitaria y cuarentena, encontrándose, incluso, usuarios electrodependientes, da por acreditado el requisito exigido por la norma en comento, toda vez que se afectó a la integridad física o síquica o la dignidad de los consumidores.

Así, queda entregada la regulación de este resarcimiento a la prudencia del tribunal, se estima adecuado fijar en \$50.000 (cincuenta mil pesos) la indemnización por daño moral para la cada uno de los 127.756 consumidores afectados.

SEXAGESIMO PRIMERO: Que, en cuanto a las agravantes contenidas en el artículo 24 letras b), c) y d) de la Ley N°19.496, se estará a lo dispuesto en la misma norma, toda vez que establece las circunstancias atenuantes y agravantes para efectos de determinar y avaluar el monto de la multa por infracciones contra la normativa contenida en la ley, la cual en la especie no aplica, ya que se hará uso de la regla especial contenida en el artículo 25 y 25 A del mismo cuerpo normativo, excluyéndose, por tanto, la aplicación general del artículo 24.

Por igual razón, lo preceptuado en el artículo 53 C letra c), tampoco lo será, en lo que dice relación con el aumento del 25% al monto de las indemnizaciones.

SEXAGESIMO SEGUNDO: Que, la demás prueba rendida y no analizada en forma pormenorizada en nada altera lo que se ha venido razonando.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, lo previsto en el artículo 1.698 y siguientes; en los artículos 144, 170, 254 y 680 del Código de Procedimiento Civil, en la Ley 19.496, en la Ley 18.410 y en la demás reglamentación pertinente, **se declara:**

En cuanto a las tachas.

I.- Que, se rechazan las tachas interpuestas por la demandada en contra del testigo de la demandante, Guillermo Fuenzalida Zickendrath.

II.- Que, se rechazan las tachas interpuestas por la demandante en contra de los testigos de las demandadas, Eduardo Rodrigo Parra Astudillo, Boris Andrés Aurana Bravo, Víctor Hugo Balbontín Artus, Marcelo Carlos Álvarez Castro, Víctor Marcelo Canales Aguilera, Verónica Carolina Parra Castro, Franschiscoli Eduardo Hormazabal Rubio, Gonzalo Andrés Labbé Reyes y Denisse de Lourdes Cancino Lobos.

En cuanto al fondo.

III.- Que, se acoge la demanda de autos en cuanto se declara la responsabilidad infraccional de ENEL Distribución S.A. y ENEL Colina S.A., por infracción a los



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

artículos 25 (en relación al artículo 12), 25 A (en relación al artículo 3 letra e), 23 y 3 inciso primero, letras b) y d), todos de la Ley N° 19.496 debiendo conjuntamente:

1.- Pagar una multa de 1.500 UTM cada una.

2.- Descontar en el cobro que se efectúe, o a reembolsar el precio pagado proporcionalmente según corresponda en cada caso, el costo del servicio eléctrico mientras se encontraba interrumpido el suministro.

3.- Pagar la compensación que de manera directa y automática les corresponda, respecto de cada uno de los consumidores afectados y en virtud del corte de suministro, de conformidad al artículo 25 A de la Ley N°19.496, correspondiendo:

a) La suma de \$10.000 (diez mil pesos) de compensación a 52.262 clientes afectados por más de 4 horas continuas dentro de un periodo de 24 horas, más 0,15 UTM en su equivalente en moneda de curso legal al día que se facturen dichos consumos, por concepto de gastos incurridos, por cada usuario/hogar vinculado al suministro energía que provee ENEL Distribución Chile S.A. y ENEL Colina S.A., correspondiente a las 33 comunas mencionadas en el considerando trigésimo segundo.

b) La suma de \$1.666 (mil seiscientos sesenta y seis pesos) de compensación proporcional a 75.494 clientes que sufrieron la suspensión inferior a 4 horas continuas dentro de un periodo de 24 horas, más 0,15 UTM en su equivalente en moneda de curso legal al día que se facturen dichos consumos, por concepto de gastos incurridos, por cada usuario/hogar vinculado al suministro energía que provee ENEL Distribución Chile S.A. y ENEL Colina S.A., correspondiente a las 33 comunas mencionadas en el considerando trigésimo segundo.

El pago deberá efectuarse dentro del plazo de 60 días contados desde que la sentencia esté ejecutoriada; sin necesidad de comparecencia de los interesados; y mediante abono-descuento en las boletas y facturas respectivas.

4.- Pagar una indemnización por concepto de daño moral por la suma de \$50.000, (cincuenta mil pesos), a cada uno de los 127.756 clientes afectados por suspensión o interrupción de suministro eléctrico, verificados en el periodo comprendido entre los días 29 de enero y 02 de febrero de 2021.

5.- Que las sumas ordenadas pagar por concepto de restituciones pecuniarias, deberán serlo reajustadas según la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, conforme lo dispuesto en el artículo 27 de la LPDC.

Que, en cuanto a los intereses, estos se adeudarán desde que la presente sentencia se encuentre ejecutoriada, pues, solo de ese momento, las demandadas se encontrarán en mora.

IV.- Que, se **rechazan** las defensas opuestas por los proveedores demandados ENEL Distribución Chile S.A y ENEL Colina S.A.



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

Código: JFPYXPSRHYQ

«RIT»

Foja: 1

V.- Que se deberán practicar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N°19.496, con cargo a las empresas infractoras.

VI.- Que se condena en costas a las demandadas por haber resultado vencidas.

Regístrese.

Pronunciada por Luis Eduardo Quezada Fonseca. Juez Titular.

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, veintinueve de agosto de dos mil veinticuatro.**



Luis Eduardo Quezada Fonseca

Juez

PJUD

Veintinueve de agosto de dos mil veinticuatro
13:22 UTC-4



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

Código: JFPYXPSRHYQ

NOMENCLATURA : 1. [46]Aclara o rectifica sentencia
JUZGADO : 4º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL : C-8477-2021
CARATULADO : SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR/EMPRESA ELÉCTRICA DE COLINA LIMITADA

Santiago, diecisiete de septiembre de dos mil veinticuatro

A escrito de 13 de septiembre de 2024, folio 316:

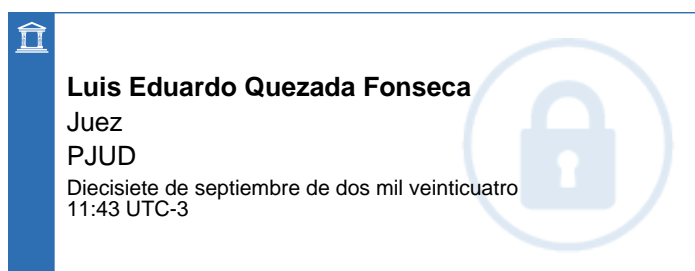
Atendido lo dispuesto en el artículo 182 del Código de Procedimiento Civil, complementase la sentencia definitiva de fecha 29 de agosto de 2024, de folio 313, en el numeral 4.- del románico IV.- de lo resolutivo de la misma, en cuanto a determinar con certeza la forma de pago de la indemnización por daño moral a que fuera condenada la parte demandada, quedando en definitiva como sigue:

“4.- Pagar una indemnización por concepto de daño moral por la suma de \$50.000, (cincuenta mil pesos) de manera directa y automática, a cada uno de los 127.756 clientes afectados por suspensión o interrupción de suministro eléctrico, verificados en el periodo comprendido entre los días 29 de enero y 02 de febrero de 2021.

El pago deberá efectuarse dentro del plazo de 60 días contados desde que la sentencia esté ejecutoriada; sin necesidad de comparecencia de los interesados; y mediante abono-descuento en las boletas y facturas respectivas.”

Téngase la presente resolución como parte integrante de la sentencia que se complementa, debiendo de notificarse conjuntamente para todos los efectos legales; manteniéndose aquélla inalterada en lo demás.

En Santiago, a diecisiete de septiembre de dos mil veinticuatro, se notificó por el estado diario, la resolución precedente./mvg



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

Código: XHLGXQXVFXX