Vallenar, catorce de julio de dos mil dieciséis REGION DE ATACAMA

Cúmplase lo resuelto por la Hustrisima Corte de Apelaciones de Copiapó.

SECISTRO DE SENTENCIAS

Notifiquese por carta certificada

Causa rol N° 3.850-2015.

REGISTRO DE SENTENCIAS

REGISTRO DE SENTENCIAS

2 5 JUL. 2016

REGION DE ATACAMA

Dictada por don Andrés Franço Yáñez, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Vallenar. Autoriza doña Rosa Zumarán Reygadas, Secretaria Subrogante.

C.A. de Copiapó

Copiapó, veintinueve de junio de dos mil dieciséis.

* VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y con lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley 18.287 y 50 B de la Ley 19.496, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada, de quince de febrero de dos mil dieciséis, escrita a fojas 157 y siguientes, **sin costas** del recurso.

Regístrese y devuélvase. N°Policía local-24-2016.

Pronunciada por los Ministros Titulares señor PABLO KRUMM DE ALMOZARA, señora MIRTA LAGOS PINO, y señor ANTONIO ULLOA MÁRQUEZ. Autoriza el Secretario titular señor SEBASTIÁN DEL PINO ARELLANO.

En Copiapó, a veintinueve de junio de dos mil dieciséis, notifiqué por el Estado la resolución que antecede.

enar, quince de febrero de dos mil dieciséis.

Vistos:

A fojas 1 de estos autos compareció don Carlos Carvajal Aguirre, en calidad de ector regional subrogante, y en representación del Servicio Nacional del Consumidor, mulando denuncia por infracción a la Ley 19.496 en contra de la empresa eléctrica lacama S.A. representada legalmente por doña Rosa Barrios Álvarez, ignora profesión u ficio, ambos domiciliados en calle Marañón Nº 831, comuna de Vallenar, lo anterior indado en que el servicio tomó conocimiento de que con fecha 15 de noviembre de 2014, se produjo un alza de voltaje originada por el desperfecto de un transformador ubicado en calle Serrano con calle Ñuble de la comuna de Vallenar, por lo que se recibió un número considerable de reclamos de consumidores afectados, tanto por la quema de artefactos eléctricos como por el miedo que la situación provocó, y en función de ello el Sernac remitió el oficio Nº 821, de fecha 30 de diciembre de 2014, a la empresa denunciada, a fin de que informara de lo ocurrido y los mecanismos dispuestos para resarcir los perjuicios sufridos por los consumidores afectados, agregando que hasta la fecha la empresa denunciada no habría dado respuesta a dicha información, sin perjuicio de que en función de las respuestas dadas a los reclamos individuales de cada consumidor, la denunciada manifestó la voluntad de compensar por los perjuicios causados, pero condicionando dicha reparación a la entrega de dos cotizaciones de servicios técnicos autorizados por la marca del artefacto, es decir, se establecería condiciones más gravosas a los consumidores que aquellas establecidas por la ley, por lo que en función de ello la empresa eléctrica debe responder a los consumidores afectados, en el sentido de compensarlos adecuadamente por un servicio que no fue prestado de la forma que se contrató, causando perjuicios que deben ser indemnizados.

Agregó que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a los Art.3 letra d) y e), Art. 12 y 23 de la Ley 19.496, dado que, por una parte, no respetó los términos de la prestación de servicios a que se encuentra obligada, y por la otra, existió deficiencias en la calidad de servicio, lo que trajo como consecuencia menoscabo a los consumidores patrimoniales y morales, originadas por el alza de voltaje por el desperfecto del transformador, razón por la cual solicitó que se condene a la empresa al máximo de las penas contempladas en el citado cuerpo legal, con expresa condenación en costas.

A fojas 36 rola notificación realizada a la empresa eléctrica Atacama S.A., a través de doña Rosa Barrios Álvarez.

A fojas 142 rola escrito por el cual el abogado, don Víctor Carvajal Vieyte asumió el patrocinio y poder de la empresa eléctrica atacama S.A., delegando poder en la abogada, doña Carla Contreras Sacre.

A fojas 143 rola acta de la audiencia de contestación y prueba, la que se llevó a efecto con la presencia de la parte denunciante Sernac, representado para estos efectos por la abogada, doña Daysi Sepúlveda Bahamonde, quien actuó en calidad de agente oficioso, y

May viver

empresa demunciada, Empresa Eléctrica Atacama S.A. o Emelat S.A., representada para tos efectos por la abogada, doña Carla Contreras Sacre, oportunidad en la cual la primera atificó la denuncia formulada, mientras que la segunda contestó por escrito la denuncia ntentada en contra de su representada, solicitando el rechazo de la misma, señalando controvertir todos los hechos categóricamente afirmados en la denuncia, correspondiendo a su contendor acreditar la veracidad de las afirmaciones realizadas, y en relación a los hechos en propiedad señaló que con fecha 15 de noviembre de 2014, personal de la empresa EMELAT recibió un llamado del centro de control, debido a que un eliente con domicilio en calle Serrano Nº 1707 había denunciado variaciones de voltaje, por lo que se concurrió al lugar para tomar las muestras del nivel de tensión, lo que arrojó un nivel de voltaje que estaba dentro de los rangos permitidos por la norma técnica de la Superintendencia de Electricidad, así como se evaluó el estado de las prensas de la llegada del transformador a la red de baja tensión, las que se observaron en buen estado. Agregó que a las 07:10 horas del 16 de noviembre de 2014 la brigada de emergencia de la empresa recibió un nuevo llamado del centro de control, solicitando asistencia para el domicilio ubicado en calle Fáez Nº 1653, debido a alzas de voltaje, y una vez que concurrieron al lugar, procedieron a revisar el estado del transformador eléctrico, donde se detectó que el bushing del neutro de salida se habría dañado, desconociendo el motivo de lo anterior, por lo que se procedió a reemplazar el transformador, lo que fuera realizado a las 11:05 horas del día 16 de noviembre, restableciendo el servicio eléctrico y normalizándose las condiciones del sector. Indicó que efectivamente, con fecha 30 de diciembre de 2014 la empresa recibió un oficio de Sernac, requiriendo información en relación a lo ocurrido con fecha 15 de noviembre de 2014, dando respuesta con fecha 14 de enero de 2015, por lo que no sería efectivo lo señalado por el organismo denunciante en cuanto a que no se obtuvo información al respecto, y en relación a la respuesta se señaló que se dio respuesta a toda la información solicitada, en cuanto a la identificación del servicio comercializado por la empresa, la versión de la empresa en relación a lo ocurrido con fecha 15 de noviembre de 2014 y responsabilidad que le asistiria, número de reclamos recibidos y solución otorgada y mecanismo dispuestos para resarcir los perjuicios sufridos por los consumidores afectados. Señaló que el contenido de la denuncia de Sernac, sería efectivo que luego de ocurrido la falla con fecha 15 de noviembre de 2014, la empresa recibió 35 reclamos de clientes, asociados a 25 servicios o instalaciones eléctricas, quienes solicitaban la reparación de los daños sufridos en su artefactos varios, sin hacer detalle en qué consistían ni su valor, y frente a ello la empresa señaló que se haría cargo de todos y cada uno de los gastos que los clientes pudieran acreditar fehacientemente, lo cual fuera plasmado en la respuesta dada al Sernac, como en la respuesta dada a cada cliente, en el sentido de aportar un informe técnico relativo a las características de cada artefacto, sus daños y costos de reparación, lo que debía ser acreditado por servicio técnico, haciendo presente que dicho mecanismo no sería primera vez que se aplica para resarcir los daños provocados por fallas en la red de stribución eléctrica, habíendo sido utilizado en ocasiones anteriores con total éxito y Musfacción para los consumidores, acercándose hasta la fecha 4 clientes, sido indemnizados 3 de ellos por el valor total de los bienes que fueron dañados. Indicó que en felación a las normas que la denunciada señala como infringidas, la empresa nunca actuó con negligencia en los hechos anteriormente narrados ni tampoco puso en riesgo la itegridad de sus clientes, de hecho la empresa al tener conocimiento de las eventuales fallas de la red, se decidió realizar las mediciones de tensión y otras labores preventivas para establecer la operatividad, labores que arrojaron como resultado que la tensión se encontraba dentro de los rangos señalados por las normas técnicas, lo que dejaría de manifiesto que la empresa ha sido diligente al inspeccionar y asistir a los llamados de emergencia recibidos, y además que los clientes nunca estuvieron en riesgo, de modo que lo ocurrido con fecha 15 de noviembre se trató sólo de una falla excepcional que se da en el contexto de operación normal de las líneas y cuya solución fue eficaz y oportuna, y respecto del deber de reparación e indemnización, no obstante no tener la certeza absoluta de cual o cuales habrían sido los factores que provocaron los daños, la empresa ha estado dispuesta desde el principio a reparar o reemplazar todos y cada uno de los artefactos, pero en la medida que sean razonablemente acreditados, para de esa forma tener certeza que las indemnizaciones que se paguen corresponden a la realidad, agregando que en Vallenar existen múltiples servicios técnicos que se encuentran debidamente certificados para establecer los daños sufridos por los artefactos de los clientes, lo que ha sido realizado por otros clientes afectados.

En la misma audiencia las partes rindieron su prueba, lo que se tradujo en ambos casos en prueba documental.

Considerando:

- 1. Que la controversia en estos autos consiste en determinar si la empresa denunciada efectivamente incurrió en las infracciones que se le imputan, en cuanto a no haber dado cumplimiento con sus obligaciones contractuales en lo referente a la prestación de servicios de distribución eléctrica en perfectas condiciones de continuidad y distribución; y en cuanto a si la empresa denunciada habría incurrido en una conducta negligente en la prestación de servicio de distribución eléctrica a sus clientes, afectando a estos últimos debido a fallas o deficiencias en la calidad y seguridad en la distribución de dicho servicio para con los consumidores.
- 2. Que durante el curso del presente procedimiento se rindieron en autos las siguientes pruebas, a saber: a) Copia de ordinario Nº 821, de fecha 30 de diciembre de 2014, enviado por Sernac a la empresa EMELAT S.A., rolante a fojas 12, por el cual se solicita información respecto del problema a varios consumidores y consistente en alza de voltaje originada por desperfecto de transformador, ocurrido con fecha 15 de noviembre de 2014 en calle Serrano con Ñuble, ciudad de Vallenar, información que versaba sobre identificación del bien o servicio prestado, versión de los hechos y responsabilidad que le

stiría, número de consumidores afectados, número de reclamos recibidos y soluciones lorgada, el o los mecanismos dispuestos para resarcir los perjuicios sufridos por los onsumidores afectados y plazo para ello; b) Copia de formulario único de reclamo caso Nº 201489023, de fecha 11/12/2014, realizado ante el Sernac por don Enrique Suazo Flores en contra de EMELAT S.A., rolante a fojas 13, motivado por alza de voltaje ocurrida con fecha 15 de noviembre de 2014, lo que habría afectados a varios electrodomésticos de su propiedad, solicitando la devolución de los bienes afectados; c) Copia de carta respuesta dada por EMELAT S.A., al reclamo Nº 2014-12-010271, formulado por doña Ángela Nieves, de fecha 23 de diciembre de 2014, rolante a fojas 14, por la cual se solicitó la presentación de dos cotizaciones de servicios técnicos autorizados para la marca de los artefactos, que incluya nombre de cliente, identificación del artefacto, daños en piezas o partes del artefacto, origen de los daños, presupuesto de reparación, individualización del servicio técnico, nombre y firma del técnico que emite el informe, y en cuanto a la compensación por pérdida de alimentos se requiere la presentación de boletas de compra. agregando que una vez entregada la citada información se realizaría un análisis para luego ser contactado a fin de explicar el procedimiento a seguir y resolver su solicitud, señalando que la voluntad de la empresa sigue siendo compensar por los daños informados; d) Copia de carta respuesta dada por EMELAT S.A., al reclamo ante el Sernac formulado por doña Angela Nieves, de fecha 29 de diciembre de 2014, rolante a fojas 15, por la cual se señaló que la cliente debe hacer llegar dos cotizaciones de servicios técnicos autorizados con sus respectivos informes técnicos y diagnósticos de falla, y documentación necesaria para acreditar la perdida de alimentos tales como boletas, agregando que la voluntad de la empresa sigue siendo compensar por los daños informados; e) Copia de formulario único de reclamo caso Nº R2014103956, de fecha 18/12/2014, realizado ante el Sernac por doña Angela Nieves Pedot en contra de EMELAT S.A., rolante a fojas 16, motivado por alza de voltaje ocurrida con fecha 15 de noviembre de 2014, lo que habria afectados a varios electrodomésticos de su propiedad, solicitando la devolución de los bienes afectados; f) Copia de carta respuesta dada por EMELAT S.A., al reclamo Nº 2014-12-010275, formulado por doña Georgina Torres, de fecha 23 de diciembre de 2014, rolante a fojas 17, por la cual se solicitó la presentación de dos cotizaciones de servicios técnicos autorizados para la marca de los artefactos, que incluya nombre de cliente, identificación del artefacto, daños en piezas o partes del artefacto, origen de los daños, presupuesto de reparación, individualización del servicio técnico, nombre y firma del técnico que emite el informe, y en cuanto a la compensación por pérdida de alimentos se requiere la presentación de boletas de compra, agregando que una vez entregada la citada información se realizaría un análisis para luego ser contactado a fin de explicar el procedimiento a seguir y resolver su solicitud, señalando que la voluntad de la empresa sigue siendo compensar por los daños informados; g) Copia de carta respuesta dada por EMELAT S.A., al reclamo ante el Sernac formulado por doña Georgina Torres Arcos, de fecha 29 de diciembre de 2014, rolante a fojas 18, por

a cual se señaló que la cliente debe hacer llegar dos cotizaciones de servicios técnicos autorizados con sus respectivos informes técnicos y diagnósticos de falla, y documentación necesaria para acreditar la perdida de alimentos tales como boletas, agregando que la voluntad de la empresa sigue siendo compensar por los daños informados; h) Copia de formulario único de reclamo caso Nº R2014103263, de fecha 18/12/2014, realizado ante el Sernac por doña Georgina Torres Arcos en contra de EMELAT S.A., rolante a fojas 19, motivado por alza de voltaje ocurrida con fecha 15 de noviembre de 2014, lo que habría afectados a varios electrodomésticos de su propiedad, solicitando la devolución de los bienes afectados; i) Copia de carta respuesta dada por EMELAT S.A., al reclamo Nº 2014-12-007887, formulado por doña Mariela Juárez, de fecha 23 de diciembre de 2014, rolante a fojas 20, por la cual se solicitó la presentación de dos cotizaciones de servicios técnicos autorizados para la marca de los artefactos, que incluya nombre de cliente, identificación del artefacto, daños en piezas o partes del artefacto, origen de los daños, presupuesto de reparación, individualización del servicio técnico, nombre y firma del técnico que emite el informe, y en cuanto a la compensación por pérdida de alimentos se requiere la presentación de boletas de compra, agregando que una vez entregada la citada información se realizaría un análisis para luego ser contactado a fin de explicar el procedimiento a seguir y resolver su solicitud, señalando que la voluntad de la empresa sigue siendo compensar por los daños informados; j) Copia de carta respuesta dada por EMELAT S.A., al reclamo ante el Sernac formulado por doña Mariela Juárez Cortés, de fecha 31 de diciembre de 2014, rolante a fojas 21, por la cual se señaló que la cliente debe hacer llegar dos cotizaciones de servicios técnicos autorizados con sus respectivos informes técnicos y diagnósticos de falla, y documentación necesaria para acreditar la perdida de alimentos tales como boletas, agregando que la voluntad de la empresa sigue siendo compensar por los daños informados; k) Copia de formulario unico de reclamo caso Nº R20141497733, de fecha 16/12/2014, realizado ante el Sernac por doña Mariela Soledad Juárez Cortés en contra de EMELAT S.A., rolante a fojas 22, motivado por alza de voltaje ocurrida con fecha 15 de noviembre de 2014, lo que habría afectados a varios electrodomésticos de su propiedad, y alimentos que perdió por la falta de refrigeración, solicitando la devolución de los bienes afectados y especies perdidas; D Copia de carta respuesta dada por EMELAT S.A., al reclamo Nº 2014-12-007492, formulado por don Pedro Díaz, de fecha 17 de diciembre de 2014, rolante a fojas 23, por la cual se solicitó la presentación de dos cotizaciones de servicios técnicos autorizados para la marca de los artefactos, que incluya nombre de cliente, identificación del artefacto, daños en piezas o partes del artefacto, origen de los daños, presupuesto de reparación, individualización del servicio técnico, nombre y firma del técnico que emite el informe, y en cuanto a la compensación por pérdida de alimentos se requiere la presentación de boletas de compra, agregando que una vez entregada la citada información se realizaría un análisis para luego ser contactado a fin de explicar el procedimiento a seguir y resolver su solicitud, señalando que la voluntad de la

impresa sigue siendo compensar por los daños informados; m) Copia de carta respuesta ada por EMELAT S.A., al reclamo ante el Sernac formulado por don Pedro Díaz Rojas, de echa 18 de diciembre de 2014, rolante a fojas 24, por la cual se señaló que la cliente debe acer llegar dos cotizaciones de servicios técnicos autorizados con sus respectivos informes técnicos y diagnósticos de falla, y documentación necesaria para acreditar la perdida de elimentos tales como boletas, agregando que la voluntad de la empresa sigue siendo compensar por los daños informados; n) Copia de formulario único de reclamo caso Nº R201495420, de fecha 16/12/2014, realizado ante el Sernac por don Pedro Antonio Díaz Rojas en contra de EMELAT S.A., rolante a fojas 25, motivado por alza de voltaje ocurrida con fecha 15 de noviembre de 2014, lo que habría afectados a varios electrodomésticos de su propiedad, y alimentos que perdió por la falta de refrigeración, solicitando la devolución de los bienes afectados y especies perdidas; ñ) Copia de formulario único de reclamo caso Nº R2014103033, de fecha 18/12/2014, realizado ante el Sernac por doña Elisa del Carmen Zepeda Pérez en contra de EMELAT S.A., rolante a fojas 26, motivado por alza de voltaje ocurrida con fecha 15 de noviembre de 2014, lo que habría afectados a varios electrodomésticos de su propiedad, y alimentos que perdió por la falta de refrigeración, solicitando la devolución de los bienes afectados y especies perdidas; o) Copia de carta respuesta dada por EMELAT S.A., al reclamo Nº 2014-12-010281, formulado por doña Elisa Zepeda, de fecha 23 de diciembre de 2014, rolante a fojas 27 y 29, por la cual se solicitó la presentación de dos cotizaciones de servicios técnicos autorizados para la marca de los artefactos, que incluya nombre de cliente, identificación del artefacto, daños en piezas o partes del artefacto, origen de los daños, presupuesto de reparación, individualización del servicio técnico, nombre y firma del técnico que emite el informe, y en cuanto a la compensación por pérdida de alimentos se requiere la presentación de boletas de compra, agregando que una vez entregada la citada información se realizaría un análisis para luego ser contactado a fin de explicar el procedimiento a seguir y resolver su solicitud, señalando que la voluntad de la empresa sigue siendo compensar por los daños informados; p) Copia de carta respuesta dada por EMELAT S.A., al reclamo ante el Sernac formulado por doña Elisa Zepeda Pérez, de fecha 29 de diciembre de 2014, rolante a fojas 28, por la cual se señaló que la cliente debe hacer llegar dos cotizaciones de servicios técnicos autorizados con sus respectivos informes técnicos y diagnósticos de falla, y documentación necesaria para acreditar la perdida de alimentos tales como boletas, agregando que la voluntad de la empresa sigue siendo compensar por los daños informados; q) Copia de formulario único de reclamo caso Nº R201487085, de fecha 11/12/2014, realizado ante el Sernac por don Héctor Alejandro Suazo Flores en contra de EMELAT S.A., rolante a fojas 30, motivado por alza de voltaje ocurrida con fecha 15 de noviembre de 2014, lo que habría afectados a varios electrodomésticos de su propiedad, y alimentos que perdió por la falta de refrigeración, solicitando la devolución de los bienes afectados y especies perdidas; n Copia de carta respuesta dada por EMELAT S.A., al reclamo Nº 2014-12-007479,

formulado por don Enrique Suazo F., de fecha 17 de diciembre de 2014, rolante a fojas 31, por la cual se solicitó la presentación de dos cotizaciones de servicios técnicos autorizados para la marca de los artefactos, que incluya nombre de cliente, identificación del artefacto, daños en piezas o partes del artefacto, origen de los daños, presupuesto de reparación, individualización del servicio técnico, nombre y firma del técnico que emite el informe, y en cuanto a la compensación por pérdida de alimentos se requiere la presentación de boletas de compra, agregando que una vez entregada la citada información se realizaría un análisis para luego ser contactado a fin de explicar el procedimiento a seguir y resolver su solicitud, señalando que la voluntad de la empresa sigue siendo compensar por los daños informados; s) Copia de carta respuesta dada por EMELAT S.A., al reclamo Nº 2014-12-010745, formulado por don Héctor Suazo, de fecha 01 de diciembre de 2014, rolante a fojas 32, por la cual se solicitó la presentación de dos cotizaciones de servicios técnicos autorizados para la marca de los artefactos, que incluya nombre de cliente, identificación del artefacto, daños en piezas o partes del artefacto, origen de los daños, presupuesto de reparación, individualización del servicio técnico, nombre y firma del técnico que emite el informe, y en cuanto a la compensación por pérdida de alimentos se requiere la presentación de boletas de compra, agregando que una vez entregada la citada información se realizaría un análisis para luego ser contactado a fin de explicar el procedimiento a seguir y resolver su solicitud, señalando que la voluntad de la empresa sigue siendo compensar por los daños informados; t) Copia de carta respuesta dada por EMELAT S.A., al reclamo ante el Sernac formulado por don Enrique Suazo, de fecha 18 de diciembre de 2014, rolante a fojas 33, por la cual se señaló que el cliente debe hacer llegar dos cotizaciones de servicios técnicos autorizados con sus respectivos informes técnicos y diagnósticos de falla, y documentación necesaria para acreditar la perdida de alimentos tales como boletas, agregando que la voluntad de la empresa sigue siendo compensar por los daños informados; u) Copia de informe técnico, contrato de prestación de servicios y solicitud realizada por don Enrique Suazo Flores, rolante a fojas 119, por el cual acompañó informe técnico, y solicitó la reparación de los daños causados por el problema de voltaje ocurrido con fecha 15 de noviembre de 2014, adjuntando boletas y valor de los bienes afectados, v) Copia de carta respuesta de fecha 14 de enero de 2015, realizada por EMELAT S.A. al Sernac de la región de Atacama, rolante a fojas 138, por la cual se dio la información requerida por dicho organismo en lo referente a identificación del servicio que comercializa, en particular venta y distribución de energía eléctrica en la región de Atacama; versión de los hechos ocurridos con fecha 15 de noviembre de 2014 y labores realizadas de cambio de transformador, número de consumidores y sectores de Vallenar afectados, en particular se tenía registro de 5 reclamos de clientes por variaciones de voltaje, y al cambiar el transformador se afectó a 100 clientes del sector céntrico de Vallenar; número de reclamos recibidos, indicando haber recibido 35 reclamos de tipo comercial asociados a 24 servicios, siendo estos atendidos en tiempo y forma, enviando la carta respuesta informando el proceso de compensación; mecanismos

spuestos para resarcir los perjuicios sufridos por los consumidores y plazo, indicándose Le conforme a lo señalado en el Art. 16 B de la Ley 18.410, el monto de la indemnización ría el valor del duplo de la energía no suministrada; w) Fotografía de fojas 141, donde monsta la ubicación y existencia de servicio técnico de asistencia integral; x) Declaración estimonial de don Erasmo Isaías Escobar Villegas, rolante a fojas 144, quien exhortado a ecir la verdad señaló que el día 15 de noviembre de 2014, la brigada de atención de red atendió dos reclamos de clientes por variación de voltaje, en el primero de ellos se hizo la visita y se encontraron los parámetros de voltaje normales, y luego se siguió revisando con la brigada, y a la salida de la unidad de transformación el voltaje estaba normal, y el día 16, aproximadamente a las 07:00 horas, se recibió un nuevo reclamo, por el cual un clienta manifestó variación de voltaje, y ahí se decidió cambiar el transformador, porque existía una variación de voltaje no muy significativa, pero existía. Interrogado por el tribunal señaló que el transformador se cambió de las 07:00 a las 11:00 horas, que el transformador sufrió un desperfecto en su interior y por ello se cambió, que el transformador llevaba operativo 7 años, que el transformador se revisa de forma visual cada tres meses y con equipo termográfico, que el análisis interior se hace cada dos meses. Interrogado por la denunciada señaló que la disponibilidad del suministro eléctrico es absoluta y permanente, conforme a los parámetros de la ley eléctrica; que los parámetros de fluctuaciones o variaciones no pueden sobrepasar los 3 minutos, que al visitar a los clientes los voltajes estaban normales, que el motivo del desperfecto sólo puede entregarlo un servicio técnico especializado, que el problema afectó a 180 clientes, que no sabe cuántos clientes de esa subestación resultaron afectados, que tiene trabajando para Emelat como 40 años. Interrogado por la parte demunciante señaló que existen dos tipos de control de las variaciones de voltaje, uno es la medida instantánea que se hace con un aparato, y el otro es a través de un equipo inscriptor o de registro que lo hace cada 24 horas; que en el caso particular se ocupó el primer sistema, debido a que el reclamo fue puntual.

- 3. Que de la copia de los formularios de reclamos de fojas 14, fojas 16, fojas 19, fojas 22, fojas 25 y 26, fojas 30, de la carta respuesta de EMELAT de fojas 138, y la declaración del testigo de fojas 144, medios de prueba que no fueron atacados, consta y se tiene por acreditado que con fecha 15 de noviembre de 2014, entre las calles Fáez y Ñuble, ciudad de Vallenar, específicamente en la tarde se produjo un problema de variación de voltaje con el servicio de distribución eléctrica, y con fecha 16 de noviembre del mismo año, se realizó el cambió del transformador de electricidad de baja tensión, lo que se habría realizado entre las 07:00 y las 11:00 horas del citado día, efectuándose corte del suministro eléctrico para el cambió del equipo, y luego ser reestablecido normalmente.
- 4. Que de la copia de la solicitud de información de fojas 12, la carta respuesta de fojas 138, y la declaración del testigo de fojas 144, medios de prueba que no fueron atacados, consta y se tiene por acreditado que las variaciones de voltaje acaecidas entre los días 15 y 16 de noviembre de 2014 habría afectado a un total de 24 clientes, y a su turno el

orte del suministro eléctrico por cambio de transformador habría afectado a un total de 100 lientes.

- 5. Que de la copia de los formularios de reclamos de fojas 14, fojas 16, fojas 19, fojas 22, fojas 25 y 26, fojas 30, de la carta de fojas 121, y de la carta respuesta de EMELAT de fojas 138, documentos todos los cuales no fueron atacados en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado que a lo menos seis clientes habría experimentado desperfectos en sus artefactos eléctricos existentes en sus respectivos domicilio.
- 6. Que para los efecto de resolver la controversia infraccional planteada se debe reparar que el Art.139 del DFL Nº 4, o Ley General de Servicios Eléctricos, impone a las concesionarias de este tipo de servicios el deber de mantener las instalaciones en buen estado y en condiciones de evitar peligros para las personas o bienes, y a su turno, el Art.140 del mismo cuerpo legal señala que las disposiciones relativas a la calidad del servicio eléctrico no sería aplicables a la concesionaria, entre otros motivos, cuando las fallas no sean imputables a la empresa respectiva, disposiciones todas las cuales se deben relacionar con el Art.222 del Decreto 327 o Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, que define lo que se entiende por calidad del servicio, en particular como el conjunto de propiedades y estándares normales inherentes a la actividad de distribución eléctrica concesionada, y que constituyen las condiciones conforme a las cuales dicha actividad debe desarrollarse, señalando una serie de parámetros que comprenderían dicha calidad, dentro de los cuales cabe destacar lo relativo a la seguridad de las instalaciones y de su operación, y el mantenimiento de ellas (letra b); y lo relativo a la oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia, interrupciones de suministros, accidentes y otros imprevistos (letra f); de todo lo cual se colige que sobre las empresas de distribución eléctrica, sea de generación o distribución, pesa perentoriamente la obligación no sólo de suministrar un servicio de calidad, sino que también de velar que las instalaciones respectivas para la prestación del citado servicio se encuentren en buen estado de funcionamiento y mantención, haciéndolas responsable de los perjuicios que puedan causarse con ocasión de mal funcionamiento que acarree peligro para las personas o bienes de estos, salvo que el mal funcionamiento se deba una actuación no imputable a la empresa respectiva, de lo que se colige que corresponde a éstas acreditar que lo anterior obedeció a circunstancias externas o ajenas a la actividad desarrolladas por ellas.
- 7. Que en función de lo señalado precedentemente, de los elementos probatorios desarrollados en el considerando segundo, apreciados en conjunto y con miras a resolver la controversia infraccional planteada en estos autos, permiten a este tribunal concluir que efectivamente con fecha 15 de noviembre de 2014, entre las calles Fáez y Ñuble, ciudad de Vallenar, especificamente en la tarde se habría producido problemas de variación de voltaje en el servicio de distribución eléctrica, lo que se habría extendido hasta el día 16 del mismo mes, situación que habría acontecido por el desperfecto que experimentó un transformador

bicado en dicho lugar, el cual habría sufrido problemas de funcionamiento, afectando de esa manera el suministro eléctrico de los usuarios del sector, específicamente un total de 24 clientes, algunos de los cuales sufrieron problemas con sus artefactos de carácter eléctrico, para al día siguiente realizar el cambio del citado equipo y reestablecer la normalidad en el servicio de distribución, por lo que en función de ello, y siendo obligación de la empresa velar por el buen funcionamiento de los artefactos utilizados para la distribución de electricidad, y no habiendo adoptado raudamente las medidas técnicas necesarias para evitar los problemas de voltaje experimentados con la electricidad recibida por los clientes, no obstante los avisos que sobre el particular se realizaron a la citada empresa, permite concluir que la empresa denunciada efectivamente no habría dado cumplimiento a su obligación legal de propender a la calidad del servicio bajo la forma de velar por la seguridad y mantención de las instalaciones, así como también tampoco dio cumplimiento a su imperativo legal de actuación relativo a velar por la operatividad y funcionamiento adecuado de los equipos utilizados para la distribución de electricidad, prestando en consecuencia un servicio imperfecto y atribuible a una actitud de negligente de parte de la denunciada, al no haber adoptado las medidas necesarias y pertinentes para evitar los problemas de variación de voltaje que experimentaron los clientes del sector, no obstante los avisos que sobre el particular se realizaron, conducta que de su parte importa infracción al Art.12 y 23 de la Ley 19.496, todo lo cual no ha sido desvirtuado con el mérito de la prueba aportada por la citada empresa, ya que si bien el testigo de fojas 144 señaló que la brigada de emergencias concurrió al lugar el día 15, dicha revisión sólo fue superficial, sin reparar en el desperfecto sufrido por el transformador, y sin que se rindiera prueba alguna que permitiera determinar que la falla del transformador se debió a situaciones externas, ajenas a la actividad de la denunciada.

Y teniendo presente, además, lo señalado en los Art.1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 28 de la Ley 18.287; Art.1, 2, 2 bis, 3, 4, 12, 23, 24, 25, 26, 27, 37, 50, 50, A, 50 B, 50 C, 50 D, 50 G, 58 Bis de la Ley 19.496; Art.1, 2, 4, 7, 10, 139 y 140 del DFL N° 4; Art.1, 205, 214, 216, 222, 223, 224, 248 del Decreto N° 327, se resuelve:

I. Que se acoge la denuncia de fojas 1 formulada por don Carlos Carvajal Aguirre en representación del Servicio Nacional del Consumidor de la región de Atacama, y en consecuencia se condena a la empresa Eléctrica Atacama S.A., representada para estos efectos por doña Rosa Elizabeth Barrios Álvarez o quien haga las veces de representante legal en los términos del Art.28 de la Ley 18.287, al pago de una multa equivalente a 30 UTM a la fecha de su pago efectivo, por haber incurrido en infracción a los Art.12 y 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, al no velar por el buen funcionamiento de los equipos de distribución eléctrica, lo que provocó variaciones de voltaje que afectaron un total de 24 clientes del sector, hecho ocurrido con fecha 15 y 16 de noviembre de 2014.

El no pago de la multa dentro de quinto día de notificada la presente resolución, ará incurrir al infractor en los apremios a que se refiere el artículo 23 de la Ley Nº 18,287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

II. Una vez firme o ejecutoriada la presente resolución, remítase copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor, en cumplimiento de lo señalado en el Art.58 Bis de la Ley 19.496.

Notifiquese por cédula.

Causa rol Nº 3,850-2015.

Dictada por don Andrés Franco Yáñez, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Vallenar. Autoriza doña Alicia Pujado Villegas, Secretaria Titular.