

Arica, tres de Marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 10, Rosa Cortés Contreras, Psicóloga, Cédula Nacional de Identidad N° 13.414.547-1, en su calidad de Directora Regional del **Servicio Nacional del Consumidor Arica-Parinacota**, Rol Único Tributario N° 60.702.000-0, ambos con domicilio para éstos efectos en calle Baquedano N° 343, de Arica, interpone denuncia infraccional en contra de la **Empresa Eléctrica de Arica S.A.**, empresa de distribución eléctrica, Rol Único Tributario N° 96.542.120-3, representada por Israel Luna Bilkner, ignora profesión, ambos con domicilio en calle Baquedano N° 731, de Arica, por eventuales infracciones a las disposiciones de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expone que tomó conocimiento que Oscar Edgardo Verdugo Vallejos, con fecha 14 de Octubre de 2015, presentó un reclamo en contra de EMELARI S.A. fundado en que no había llegado la boleta correspondiente al mes de Agosto de 2015, por lo cual le cortaron el servicio de energía eléctrica por no estar pagada y al concurrir a Emelari se le indicó que efectivamente tenían problemas de distribución de las boletas de consumo. Hacen presente que la última boleta recibida fue en el mes de Mayo de 2015, solicitando se normalice la distribución y se le reintegren los costos por cortes de energía eléctrica que les fueron aplicados.

El 13 de Noviembre de 2015, la empresa EMELARI S.A. respondió al reclamo interpuesto por Oscar Edgardo Verdugo Vallejos, señalando que es una permanente preocupación la atención prestada a sus clientes por lo que agradecía la información proporcionada ya que les permitía revisar y corregir las desviaciones producidas en sus estándares de atención y servicio.

Con fecha 2 de Noviembre de 2015, Manuel Cortés Olivares presentó un reclamo contra la empresa eléctrica de Arica S.A fundado en que durante tres meses no le había llegado el estado de cuenta y que ese mismo día había pagado la suma de \$43.200. El 20 de Noviembre de 2015 la empresa EMELARI S.A. respondió a Manuel Cortes Olivares, señalando que se había procedido al reconocimiento de la deuda por un monto de \$165.693 y habría suscrito un Convenio de Pago por el total del monto adeudado en diecisiete cuotas sin intereses.

Al tenor de los hechos descritos EMELARI S.A. ha cometido infracción a los artículos 3 letra b), e), artículo 12, artículo 17 A) y 23 de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que solicita tener por interpuesta la denuncia infraccional en contra de Emelari S.A, acogerla a tramitación

y en definitiva, condenar a la infractora al máximo de las multas contenidas en la ley, con costas.

A fojas 15 vuelta, el Tribunal cita a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 1 de Febrero de 2016, a las 10:00 horas.

A fojas 29, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante SERNAC XV Región Arica- Parinacota y la asistencia de la parte denunciada EMELARI S.A.

La parte denunciada de EMELARI S.A., contesta la denuncia infraccional por escrito, a fojas 23 de autos, solicitando se tenga incorporada como parte de ésta audiencia y solicita el rechazo de la denuncia infraccional en razón de los argumentos de hecho y de Derecho que exponen: Señala que el proceso de reparto de boletas y facturas se lleva a cabo para un total de 67.000 clientes mensualmente desde el año 2015, sin tener registros de reclamos masivos por éste proceso. No obstante, se presentaron inconvenientes puntuales, como los descritos por SERNAC, en la que se acreditó deficiencias en el proceso de entrega para nuestros clientes, en particular en la entrega de los documentos por parte de nuestro prestador de servicios, que al ser detectada fue corregida.

De lo anterior se colige que si bien el inconveniente existió esto fue superado en la mejor forma posible y se ha demostrado que no se trata de una empresa negligente y que propicie la no entrega de información veraz y oportuna haciendo una explicación pormenorizada de cada uno de los reclamos interpuesto en contra la empresa, por lo que solicita rechazar la denuncia infraccional por no darse los presupuestos jurídicos necesarios requeridos por la ley. Asimismo, solicita tener por contestada la denuncia de autos.

El Tribunal provee el escrito de fojas 23 señalando, A lo Principal: Téngase por contestada la denuncia infraccional; Al Primer Otrosí: Téngase Presente y por acompañado el documento, con citación; Al Segundo Otrosí: Téngase Presente.

El Tribunal llama a las partes a una conciliación, la que no se produce.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como punto de ella, el siguiente:

1) Efectividad de los hechos denunciados.

Las partes no rinden prueba testimonial.

La parte denunciante acompaña la prueba documental, con citación del primer otrosí de la denuncia de fojas 13 de autos, documentos que el Tribunal los tuvo por acompañados, en la forma solicitada.

La parte denunciada se adhiere a la prueba documental ofrecida por la denunciante que se acompaña en el primer otrosí de la denuncia infraccional de fojas

A fojas 31, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

CONSIDERANDO

Primero: Que los hechos descritos en la denuncia infraccional de fojas 13, el escrito de contestación de la denuncia de fojas 23, y los medios de prueba documental acompañados, con citación en la audiencia de contestación, conciliación y prueba de fojas 29, permiten al Tribunal llegar a la convicción de la efectividad de los hechos denunciados que son reiterativo durante el año 2015, consistente en el atraso en la entrega oportuna de las boletas de consumo de energía eléctrica a cada uno de los clientes denunciados, que demuestra una acción negligente y que ha causado menoscabo a los consumidores de la empresa EMELARI S.A. infringiendo con ello las disposiciones de los artículos 3 letra b) y e), artículo 12, artículos 23 y 24 de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Segundo: Que en virtud de lo señalado en el considerando anterior el Tribunal deberá acoger la denuncia infraccional de fojas 10, en la parte resolutive de ésta sentencia.

Tercero: Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana critica.

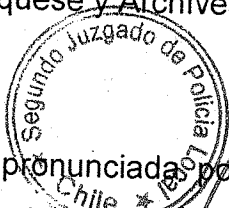
RESUELVO:

1.-SE CONDENA a la **Empresa Eléctrica de Arica S.A. o EMELARI**, empresa de distribución eléctrica, Rol Único Tributario N° 96.542.120-3, a una multa ascendente a **Cinco Unidades Tributarias Mensuales** por su actuación negligente que causo menoscabo a los clientes denunciados en la entrega de las boletas de consumo eléctrico domiciliario durante el año 2015, en forma reiterada, infringiendo con ello las disposiciones de los artículos 3 letra b) y e), artículo 12, artículos 23 y 24 de la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la notificación de la presente sentencia, despáchese en contra de Israel Luna Bilkner, ya individualizado, o quienes los derechos de la condenada represente, por vía de sustitución y apremio, orden de arresto por siete días, de Reclusión nocturna.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica – Parinacota, Notifíquese y Archívese. \*\*\*

Sentencia pronunciada por Eduardo Yáñez Yáñez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.



*[Handwritten signature]*

