

San Bernardo, veinte de Junio de dos mil trece.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 28, don Héctor Robinson Villegas Urrutia, técnico jurídico, domiciliado en Santa Teresa de Los Andes n° 1.802, comuna de San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra de CGE Distribución S. A., representada por su administradora de local o jefa de oficina, ambos domiciliados en Avenida América n° 663, de esta comuna, por hechos que constituirían infracción a los Arts. 3° letras b, d) y e), 12 y 23 de la ley sobre protección a los derechos del consumidor n° 19.496. En el primer Otrosí de esta presentación el denunciante antes mencionado deduce en contra de CGE Distribución, demanda civil de indemnización de perjuicios, para que como consecuencia de su conducta infraccional y los perjuicios que ella le provocó sea condenada a pagarle la cantidad de \$4.800.000, por concepto de daño directo y, por concepto de daño moral, o la suma que S. S, estime conforme a Derecho, más reajustes, intereses y con expresa condena en costas.

A fojas 33, rola acta de notificación de la querella y demanda civil de autos a CGE Distribución S. A.

A fojas 90, se llevó a cabo el comparendo de estilo, con la asistencia de don Héctor Robinson Villegas Urrutia, denunciante y demandante y de don Fernando López García, abogado, en representación CGE Distribución S. A. En esta audiencia ambas partes rindieron

prueba documental y no se produjo conciliación.

A fojas 94, se llevó a cabo una audiencia especial de conciliación, a ella solo asiste el denunciante y demandante Héctor Robinson Villegas Urrutia por lo que ésta resulta frustrada.

A fojas 94, se ordenó se ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL;

1º) Que, a fojas 28, don Héctor Robinson Villegas Urrutia, antes individualizado, interpone denuncia infraccional en contra de CGE Distribución S. A., por hechos que constituirían infracción a los Arts. 3º letras b, d) y e), 12 y 23 de la ley sobre protección a los derechos del consumidor n° 19.496.

Fundando sus acciones, el denunciante expone en la presentación indicada que desde el mes de Abril de 2010 ha tenido problemas con CGE debido a que el medidor que esta en su domicilio no corresponde al que aparece en la cuenta, informándosele cuentas irrisorias, sin monto, y que no llegan a su domicilio, sin darle solución a su problema;

2º) Que, contestando las acciones deducidas en contra de CGE Distribución S. A., su apoderado, Fernando López García, en el comparendo de estilo, fojas 90, solicitó su

rechazo, en virtud que si bien es efectivo que se consideró para la facturación un medidor distinto al informado en las facturas, los informes técnicos demostrarían que el consumo registrado por el medidor indicado, corresponde con el consumo histórico de esa propiedad y el registro del medidor ubicado en el inmueble, en relación a la existencia de cuentas irrisorias o sin monto, no existiría prueba en el proceso que permita darlas por acreditadas. Finalmente, en relación a los perjuicios demandados estos no se encontrarían fehacientemente demostrados en la causa, debiendo por ello ser rechazados en su totalidad;

3°) Que, en orden a demostrar la infracciones denunciadas don Héctor Villegas Urrutia, rindió en el proceso la prueba documental agregada en fojas 01 a 27 de autos, consistente en: **a)** En fojas 01 a 13, 12 copias de boletas de consumo eléctrico, no consecutivas, emitidas entre Noviembre de 2010 y Octubre de 2012, de las cuales sólo en ésta última se informa como medidor el n° 1624661 y en las anteriores el n° 1624895 y en todas ellas como n° de la instalación el 100046103. **b)** En fojas 14 a 16, copia de tres reclamos interpuestos directamente en las oficinas de la denunciada, para que se regularice el envío de la boleta correspondiente, la cual señala no recibir en su domicilio, correspondientes a los meses de Enero, Mayo y Julio de 2012 **c)** En fojas 17, copia de un estado de cuenta emitido por CGE Distribución para el periodo Diciembre de 2011 a Noviembre de 2012, en el cual sólo aparecen como impagas las boletas

correspondientes a los meses de Octubre y Noviembre de 2012. **d)** En fojas 20 y 21, copia de una notificación de haberse practicado, con fecha 19 de Octubre de 2011, una inspección al medidor instalado en su domicilio el cual tiene el n° **1624641** dejándose constancia que en las facturas se informa un n° distinto, pero que el instalado tiene registros dentro de rango, se adjunta en fojas 22 una fotografía del domicilio del denunciante y del aparato de medida señalado. **e)** En fojas 23, copia de una carta emitida por la denunciada, de fecha 20 de Septiembre de 2011, en que se explica al denunciante que experimentó un retraso en la facturación periódica entre los meses de Marzo a Agosto de 2011, se le piden disculpas por la no entrega oportuna de la boleta correspondiente y se le informa del total pendiente de facturación, con lo que se entiende normalizado el proceso de facturación. **f)** En fojas 24, se agrega copia de una carta despachada por la denunciada al actor, en que se le informa que con fecha 14 de Septiembre de 2012 personal especializado realizó una visita a su domicilio, oportunidad en que se confirmó un inconveniente en su base comercial, situación que no permitió registrar los consumos efectivos del inmueble. Producto de lo anterior, se añade la Compañía analizaría los servicios involucrados para proceder a su normalización;

4°) Que, por su parte, la denunciada para acreditar sus descargos, rindió la prueba documental consistente en: **a)** En fojas 37, un historial de consumos facturados al denunciante

entre Noviembre de 2011 y Febrero de 2013, en el cual solo a partir del mes de Octubre de 2012 se informa el n° de medidor 1624641 y en los anteriores el n° 1624895. **b)** En fojas 39, copia de una solicitud de revisión de medidor, de fecha 22 de Septiembre de 2011, en que el denunciante da cuenta que el medidor en terreno no coincide con el informado en la boleta. **c)** En fojas 40 y 42, se acompañan dos copias de notificaciones de haberse practicado el 19 y 22 de Octubre de 2011, diferentes inspecciones al medidor ubicado en la propiedad de calle Santa Teresa de los Andes, concluyéndose en ambas que el n° del equipo en terreno es diferente del informado en la boleta. **d)** En fojas 44, copia de un informe técnico de fecha 01 de Septiembre de 2012, en que se comunica que se efectuó la normalización de los medidores cambiados en terreno. Adicionalmente se informa que se efectuó a la administración levantamiento de la Villa San Francisco, pues la mayoría de los medidores se encuentran cambiados en terreno. **e)** En fojas 46, estado de cuenta del cliente Héctor Villegas Urrutia, para el periodo comprendido entre Noviembre de 2011 y Febrero de 2013. **f)** En fojas 47 a 62, copia de 16 boletas consecutivas de consumo emitidas entre Octubre de 2011 y Febrero de 2013, respecto del domicilio del denunciante, en todas ellas se consigna como n° de la instalación eléctrica el 100046103 y sólo en las emitidas a partir de Octubre de 2012 se informa como n° del medidor de dicha instalación el 1624641. **g)** En fojas 87 y 88, copia del diligenciamiento y respuesta mediante carta al denunciante de su reclamo respecto de

la no recepción de las boletas de consumo, antecedentes que están fechados el 17 y 26 de Enero de 2012. En ellos se informa que las cuentas han sido efectivamente despachadas y el fono de contacto del cliente no responde;

5°) Que, corresponde hacer presente que respecto de buena parte del periodo en que señala el denunciante se produjeron los hechos, las acciones destinadas a hacer efectiva la responsabilidad infraccional se encontraría prescrita, por lo cual esta sentenciadora sólo se pronunciará respecto de situaciones acontecidas con posterioridad a Mayo de 2012, acorde a lo dispuesto por el Art. 26 de la ley 19.496, que fija en seis meses el plazo para ejercitar las mencionadas acciones;

6°) Que, en relación a la falta de recepción de las boletas de consumo, la documentación acompañada por el denunciante no ha permitido a esta sentenciadora formarse convicción respecto de la efectividad de la denuncia, toda vez que junto a su acción el propio actor acompañó copia de doce boletas correspondientes a diferentes periodos y en todas ellas figura el periodo y consumos facturados, no registrándose ninguna sin monto. Por otra parte, la sola circunstancia de haber acreditado el actor que dedujo distintos reclamos por la falta de recepción de la boleta, no justifica, por si sola, tener por acreditada una infracción a la ley del consumidor, toda vez que no se aportó prueba alguna para demostrar que esta situación era imputable a la conducta culposa o negligente de

la denunciada o sus dependientes. Correspondiendo sobre este punto hacer presente que el régimen de responsabilidad establecido por la ley de protección al consumidor, es de carácter subjetivo y no objetivo, por tanto para hacerla efectiva se requiera probar el hecho culposos;

7°) Que, a partir de los documentos acompañados por ambas partes, se ha acreditado en la causa, que hasta el mes de Septiembre de 2012 se indicó erróneamente en la boletas de consumo informadas al denunciante, que el n° de su medidor correspondía al n° 1624895, en circunstancias que el instalado efectivamente en su domicilio correspondía al n° 1624641, según se pudo establecer en las inspecciones practicadas en el mes de Octubre de 2011. Sin embargo, en orden a demostrar que a partir del mencionado error de identificación se ocasionó un menoscabo al denunciante, no se aportó prueba alguna. Por el contrario, como se indicó al reseñar la prueba rendida por las partes en todas las boletas emitidas se identificó una misma instalación y domicilio, la inspección ejecutada al medidor instalado dió cuenta que este media el consumo dentro de los rangos normales, situación que fue aceptada y convalidada por el denunciante quien durante todo el periodo canceló con regularidad los consumos, sin cuestionar los montos informados en cuanto al valor o en cuanto a los Kwh. de consumo.

Sobre este aspecto del litigio, no ha contribuido a formar la convicción de esta sentenciadora la carta agregada por el denunciante en fojas 24, toda vez que ella sólo señala que se detectó un error en la base comercial, a la luz de todo lo antes dicho, que se había registrado mal el n° del medidor de la instalación y por ello se harían los análisis correspondientes para corregir la situación, lo que efectivamente se corrigió a partir del mes de Octubre de 2012. Por lo anterior y debido que la situación mencionada ya se había informado en el mes de Octubre de 2011, según inspecciones realizadas al equipo del domicilio y que estas determinaron que el medidor estaba operado dentro de norma, en definitiva no se ajustaron los consumos y cuentas de domicilio del denunciante. Desde otro punto de vista, tampoco sobre esta materia el actor acompañó prueba alguna para demostrar la inexactitud de los consumos informados para el periodo o cuales fueron efectivamente sus consumos;

8°) Que, de acuerdo al Art. 23 de la ley de protección al consumidor n° 19.496, incurre en infracción el proveedor que actuando con negligencia, debido a las deficiencias o calidad del servicio entregado ocasiona menoscabo al consumidor, aspecto esencial respecto del cual el denunciante no aportó al proceso prueba alguna, estando obligado a cumplir con esta carga probatoria en virtud de lo dispuesto por el Art. 1.698 del Código Civil;

9°) Que, conforme al merito de autos, especialmente la prueba documental aportada por el propio denunciante, antecedentes que esta Sentenciadora ha apreciado conforme a las reglas de la sana crítica, no se ha formado convicción respecto a que en el presente caso se hubiesen infringido a su respecto los derechos establecidos por la ley n° 19.496 sobre protección a los derechos del consumidor, razón por la cual en definitiva corresponderá rechazar la denuncia de fojas 28 de autos;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL:

10°) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 28, don Héctor Robinson Villegas Urrutia, antes mencionado dedujo en contra de CGE Distribución, demanda civil de indemnización de perjuicios, para que como consecuencia de su conducta infraccional y los perjuicios que ella le provocó sea condenada a pagarle la cantidad de \$4.800.000, por concepto de daño directo y, por concepto de daño moral, o la suma que S. S, estime conforme a Derecho, más reajustes, intereses y con expresa condena en costas;

11°) Que, como ya se señaló al resolver la parte infraccional, esta Sentenciadora no ha logrado convicción respecto a que CGE Distribución S. A., en relación al demandante, haya incurrido en infracción a la ley de protección al consumidor. En consecuencia, al no acreditarse la conducta infraccional denunciada, igualmente tampoco se pudo tener por establecida

una relación de causalidad, entre ésta y los perjuicios demandados, los que tampoco fueron demostrados en autos mediante prueba legal y suficiente; en razón de lo anterior, en definitiva necesariamente, la demanda civil será rechazada en su totalidad;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13, 14, y 152 de la Ley 15.231; Arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, Arts.1698 y 2329 del Código Civil y Arts. 3°, 12, 23, 50 y siguientes de la Ley 19.498.

SE DECLARA;

a) Que, no se hace lugar a la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas en fojas 28 de autos;

b) Que, no se condena al denunciante y demandante al pago de las costas por estimar esta Sentenciadora que tuvo motivos plausibles para litigar;

Anótese, notifíquese, comuníquese a Sernac y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 7.185-1-2012.

DECTADA POR INES ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR JORGE ROJAS ARIAS. SECRETARIO TITULAR.