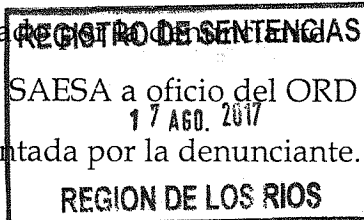


Panguipulli, veintiuno de junio del dos mil dieciséis.

ciento veinte y tres
123

VISTOS :

- 1.- Que, de fs. 11 a 18, comparece doña Lorena Bustamante Núñez, Ingeniero Comercial, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor de los Ríos, R.U.T. N°60.702.000-0, y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en calle Arauco N° 371, piso 2, Comuna de Valdivia en uso de las atribuciones conferidas al servicio Nacional del Consumidor por el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, interponiendo denuncia contravencional a fin de asentar en el proceso el efectivo respeto de los derechos de los consumidores, en contra de Sociedad Austral de Electricidad S.A. representada por su Gerente General y representante Legal don Francisco Alliende Arriagada, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Bulnes N° 441 de Osorno, por infracción de los artículos 3 b) y 23 inciso 1 de la Ley 19.496, considerando que la conducta de la denunciada es grave y afecta el interés general de los consumidores, solicitando la aplicación del máximo de las multas de la Ley con costas, todo ello en razón de antecedentes de hecho y de derecho que expone.
- 2.- Que, a fs. 1 y 2, rola Resolución de fecha 13 de noviembre de 2014 con Toma de Razón N° 0131 que renueva periodo de nombramiento de doña Lorena Valentina Bustamante Núñez como Directora Regional de los Ríos del SERNAC, presentado por la denunciante.
- 3.- Que, a fs. 3 y 4 vta., rola Resolución N° 0197 de fecha 18 de diciembre de 2013, que delega facultades que indica en directores regionales del SERNAC, presentada por la denunciante.
- 4.- Que, a fs. 5 y 5 vta., rola Oficio N° 002625 de fecha 13 de enero del año 2014, de la División Jurídica de la Contraloría General de la República, por la cual se cursa con alcance la resolución N° 197, de 2013, del SERNAC, presentado por la denunciante.
- 5.- Que, a fs. 6, rola Carta de SAESA de fecha 28 de enero del año 2015, con timbre fecha de recepción oficina de partes SERNAC fecha 25 de febrero de 2015, dirigida a doña Lorena Bustamante, Directora Regional del SERNAC, presentada por la denunciante.
- 6.- Que, a fs. 7 y 8, rola Ord. N° 000140 del SERNAC de fecha 5 de febrero del año 2015, por el cual solicita información a SAESA por reclamos por cambio de facturación, localidad de Neltume, Panguipulli, presentada por la denunciante.
- 7.- Que, a fs. 9 y 10, rola Carta respuesta de SAESA a oficio del ORD N° 140 del SERNAC, fechada el 23 de febrero del año 2015, presentada por la denunciante.



- 8.- Que, a fs. 22, rola escrito donde la denunciante fija domicilio en calle Clodomiro Figueroa N° 262 Interior, Comuna de Panguipulli.
- 9.- Que, a fs. 23 y 24, rola Mandato Judicial otorgado por Sociedad Austral de Electricidad S.A. (SAESA), representada por Francisco José Alliende Arriagada, ingeniero comercial, Cédula Nacional de Identidad N° 6.379.874-6; y, por Sebastián Renato Sáez Rees, abogado, Cédula Nacional de Identidad N° 8.955.392-K, ambos domiciliados en Manuel Bulnes N° 441, Comuna de Osorno, al abogado Juan bautista Gutiérrez Casas, Cédula Nacional de Identidad N° 12.422.382-2, domiciliado en calle Manuel Antonio Mata número 549, oficina 702, Osorno. Este documento fue presentado por la denunciada.
- 10.- Que, de fs. 25 a 29, rola declaración Indagatoria presentada por el Abogado de la denunciada (SAESA), don Juan Bautista Gutiérrez Casas, y su proveído.
- 11.- Que, a fs. 50, rola escrito de la denunciante donde fija como nuevo domicilio: calle Etchegaray N° 481, Esquina Ramón Freire (SERNAC Panguipulli), Panguipulli.
- 12.- Que, a fs. 52, rola resolución que cita a comparendo a las partes.
- 13.- Que, a fs. 56, rola presentación de Lista de Testigos de la denunciada.
- 14.- Que, de fs. 57 a 59, rola Comparendo de Estilo, con la asistencia de las partes, denunciante y denunciada, donde la denunciada opone excepción de prescripción por lo que el Tribunal confiere traslado y suspende comparendo hasta el fallo de la excepción interpuesta.
- 15.- Que, a fs. 61 y 62, rola escrito de la denunciante evacuando Traslado frente a la excepción de prescripción interpuesta.
- 16.- Que, de fs. 64 a 67, rola resolución que rechaza la Excepción de Prescripción interpuesta por la denunciada.
- 17.- Que, de fs. 76 a 91, rolan: 3 fotografías (fs. 76 y 77), 12 copias de boletas de consumo de energía eléctrica (fs. 78 a 89) y 2 contestaciones a reclamos documentación (fs. 90 y 91), presentados por la denunciada en la continuación del Comparendo de Estilo.
- 18.- Que, de fs. 92 a 99, rola Continuación del Comparendo de Estilo, donde declararon testigos y asistieron la denunciante y la denunciada.
- 19.- Que, a fs. 100 a 107, rola Escrito de la denunciante solicitando se tenga presente y se falle la causa.
- 20.- Que, a fs. 111, rola resolución que cita a comparendo de conciliación a las partes para el día 18 de marzo de 2016.
- 21.- Que, a fs. 113, rola resolución que cita a comparendo de conciliación a las partes para el día 20 de mayo de 2016.

22.- Que, a fs. 119, rola Comparendo de Conciliación, con la asistencia de las partes, denunciante y denunciada, no produciéndose la conciliación.

CONSIDERANDO :

1º.- Que doña Lorena Bustamante Núñez en representación regional del Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también como SERNAC, interpone denuncia por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los derechos de los consumidores en contra de Sociedad Austral de Electricidad S.A., en adelante también como SAESA.

Expone en cuanto a los hechos: Que, en su calidad de Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor de los Ríos a través de la Plataforma Municipal de Panguipulli tomó conocimiento de una situación que aqueja a usuarios del servicio de suministro de electricidad de la localidad de Neltume, los cuales reclaman que la Empresa SAESA, sin informar previamente a sus clientes, procedió a cambiar en los meses de octubre y noviembre del 2014 los procesos de facturación de los servicios eléctricos de los clientes de la localidad de Neltume de mensual a bimensual, lo que implica que los periodos de facturación consideran dos meses de consumo.

Agrega que a solicitud de SAESA, con fecha 19 de enero de 2015 se lleva a cabo una reunión en dependencias de la Dirección Regional del SERNAC, oportunidad donde la empresa explica en qué consiste el proceso de reliquidaciones que afecta a consumidores a nivel nacional. En dicha reunión, y a propósito de la información que se entrega a los consumidores relativa al proceso de reliquidación, SERNAC le consulta a la empresa respecto a la situación que afecta a los consumidores de la localidad de Neltume, frente a lo cual la empresa se compromete a entregar a la brevedad una respuesta por escrito. Con fecha 25 de febrero del año 2015 el Servicio recepciona carta de SAESA, fechada 28 de enero del año 2015, donde informa acerca del cambio de la clasificación de los procesos de facturación de los servicios eléctricos de los clientes de las localidades más apartadas, de mensual a bimestral, informando que en conjunto a la aplicación de esta medida, realizaron el proceso de comunicar a sus clientes mediante cartas adjuntas a las emisiones enviadas, dejando además un número de contacto en caso de dudas y señalando que dispondrán constantemente de personal presencial en sus oficinas de atención comercial. Por su parte, el Servicio Nacional del Consumidor, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) inciso cuarto y, en uso de su facultad de solicitar a los proveedores la información y documentación relacionada con los bienes y/o

servicios que prestan, procedió mediante Ordinario N° 140, de fecha 05 de febrero de 2015, a requerir información a la denunciada, referente a la modificación en los periodos de facturación para el cobro del suministro eléctrico de los consumidores de la localidad de Neltume. La empresa SAESA, frente a la solicitud de información, con fecha 23 de febrero del año 2015 respondió en los términos siguientes: "Con el motivo de hacer más eficiente los procesos internos asociados a la facturación de suministro eléctrico, lo cual en el largo plazo radica en menores costos de administración que se ven reflejados en la tarifa final (Valor agregado de distribución, VAD), durante los meses de octubre y noviembre de 2014, se procedió a cambiar la facturación de los servicios eléctricos asociados a la localidad de Neltume, comuna de Panguipulli, de una facturación bimestral par una facturación bimestral impar.

Adicionalmente, con la finalidad de entregar una información más detallada a nuestros clientes, el día martes 17 de febrero de 2015, se realizó una reunión con la comunidad a través de la junta de vecinos del sector. En dicha reunión se explicó en detalle el cambio de grupo de facturación que se había realizado y dejando claro que en ningún caso este cambio significa que se les haya cobrado más consumo de energía eléctrica. De hecho algunos casos que había correspondían a aumentos de cuentas derivado de las alzas que se han registrado en el último tiempo en el precio de la energía (\$/kwh), producto de fijaciones tarifarias pendientes. Por otra parte se informa a los clientes que por un error administrativo involuntario este cambio no fue avisado junto a la boleta y que se han tomado las medidas administrativas para que este tipo de situaciones no se vuelva a repetir.

Adicionalmente se aprovechó la instancia de informar respecto al proceso de reliquidaciones y los alcances que este tendría respecto al aumento de las cuentas de suministro que se generaran en el futuro. En este sentido se indica que existe la alternativa de aumentar la cantidad de cuotas en que se cobra dicha reliquidación, en el caso que el monto de esta sea excesivo para su presupuesto familiar".

SERNAC expresa que al tenor de la respuesta evacuada por la denunciada, y por mandato legal del artículo 58 de la Ley N° 19.496, que impone al Servicio denunciante velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, se procede a interponer denuncia infraccional, en atención a que los hechos denunciados dan cuenta que se encuentra comprometido el interés general de los consumidores.

Expone en cuanto al derecho: que se ha cometido infracción a los artículos 3 b) y 23 inciso 1 de la Ley 19.496, sobre Protección de los derechos de los consumidores, habiéndose faltado al derecho/deber de información, el cual es una manifestación de la garantía

constitucional del derecho a la libertad en materia económica, constituyendo un actuar reñido con el deber de profesionalidad del proveedor, que deriva de la habitualidad de su giro y que impone el citado artículo 23, donde el consumidor ve conculcado su derecho a una información veraz y oportuna (art. 3 letra b). Basado en lo dispuesto por el artículo 58 de la Ley 19.496, por tratarse de una conducta grave y negligente, que expone el futuro del resto de los consumidores, tornándose finalmente en una acción de interés general. Solicita que se acoja la denuncia, condenándose al infractor al máximo de multas contempladas en la Ley 19.496, con costas.

2°.- Por su parte, la denunciada, en su contestación prestada en declaración indagatoria (fs. 26 y siguientes) y ratificada en el comparendo de autos (fs. 58), controvierte los hechos exponiendo:

En cuanto a la supuesta infracción al artículo 3 letra b) de la Ley 19.496.

Relata que no se ha procedido a cambiar de mensual a bimestral los procesos de facturación de los servicios eléctricos, pues estos siempre han sido bimestrales. Lo que ocurrió es que se modificó la facturación de bimestral impar Grupo 11 (Enero, marzo, mayo, julio, septiembre, noviembre) a bimestral par Grupo 23 (febrero, abril, junio, agosto, octubre, diciembre), con el único objeto de mejorar la atención comercial de sus clientes. De esta forma, para introducir el cambio al sistema, durante el mes de octubre y, por única vez, se les facturó un período de consumo más bajo de lo normal ya que sólo comprendió 44 días, iniciándose la facturación par a partir del mes de diciembre de 2014, en el que se retomó el período de facturación bimestral. Destaca que lo anterior se basa en la norma del art. 126 del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, que establece que *"La facturación de los consumos, en caso de suministros sometidos a fijación de precios, deberá hacerse en forma mensual o bimestral"*, encontrándose por ende ajustada a derecho la facturación implementada. Luego, alega no ser efectivo que SAESA haya incumplido el deber de información que establece el art. 3 letra b) de la Ley 19.496, ya que el día 17 de febrero de 2015 se realizó una reunión con la comunidad de Neltume, donde se habría explicado el cambio en la facturación. **Considera que dicha reunión da cumplimiento a su deber de informar de manera veraz y oportuna al cambio de facturación realizada, haciéndolo del modo que consideró más apropiado y directo, evitando utilizar folletos, ya que se trataba de una información técnica que podía resultar de difícil comprensión, sobre todo teniendo presente la realidad sociocultural de los habitantes de Neltume. Con lo anterior, SAESA alega haber informado de forma clara,**

precisa y adaptada a las circunstancias. Considera que la denuncia de SERNAC es por lo tanto infundada, habida consideración que la empresa denunciada se ha mostrado llana a colaborar con el esclarecimiento de los hechos y zanjar toda duda que pudieren tener los consumidores, siendo prueba de ello, la cantidad de reclamos contestados, las diversas cartas enviadas a la Directora Regional del SERNAC y la reunión con la comunidad aludida, entre otras actuaciones. **Argumenta además, que no puede pasarse por alto el deber básico del consumidor de informarse responsablemente sobre el bien o servicio ofrecido, teniendo siempre a disposición la empresa un call center y las oficinas comerciales, encontrándose siempre dispuesta a prestar información la denunciada.**

En cuanto a la supuesta infracción del artículo 23 inciso 1° de la Ley 19.496.

Dice no ser efectivo que la Empresa haya incurrido en dicha infracción, ya que no puede considerarse la existencia de un menoscabo a los consumidores debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio, por el hecho de **haber cambiado su grupo de facturación**, ya que ello **está destinado a mejorar la calidad de atención de sus clientes**. Además, la modificación de facturación no se traduce en cobros excesivos ni mayor consumo de energía.

De las multas que se solicitan imponer.

Estima que son improcedentes las multas solicitadas por el SERNAC porque no existe infracción al artículo 3 letra b) de la Ley 19.496, no existe infracción al artículo 23 inciso 1° de la Ley 19.496, tampoco existe beneficio económico derivado de la supuesta infracción, la conducta investigada no reviste gravedad y no está comprometido el interés general de los consumidores.

Considera que, de aplicarse multas, éstas deben disminuirse al mínimo por existir colaboración de la empresa.

Solicita finalmente el rechazo de la querella infraccional con costas.

3°.- Que, un análisis comparativo entre lo señalado en la querella y en su contestación, muestra que ambas partes de este juicio concuerdan en los siguientes hechos:

- Que, la empresa SAESA es proveedora del servicio de suministro de electricidad de la localidad de Neltume, comuna de Panguipulli.
- Que, la empresa procedió a cambiar en los meses de octubre y noviembre de 2014 los procesos de facturación a sus clientes de la localidad de Neltume.

- Que, el proceso de cambio de facturación fue implementado sin previo aviso a los usuarios.
- Que, luego de implementado el nuevo proceso de facturación, hubo reclamos de los clientes hacia la empresa frente al SERNAC.
- Que, de lo anterior y frente a los reclamos ingresados por los consumidores a SERNAC, esta institución solicitó a SAESA que informe sobre el proceso de cambios efectuado en su facturación.
- Que, además, con fecha 17 de febrero de 2015 SAESA efectuó una reunión con personas de la comunidad de Neltume para informar sobre el cambio realizado.

4°.- Que, sin embargo, un análisis comparativo entre las mismas piezas del proceso recién aludidas, muestra que entre ambas partes resultan controvertidos los siguientes hechos:

- El hecho de haberse efectuado un cambio de facturación bimestral par a bimestral impar o, en su caso, de facturación mensual a bimestral.
- El hecho de haberse comunicado en forma veraz y oportuna a los consumidores de Neltume sobre el cambio de facturación.
- La existencia de un menoscabo a los consumidores, en los términos del artículo 23 de la Ley 19.496.

5°.- Que, habiéndose establecido los aspectos en los que coinciden y en los que discrepan las partes de este juicio, un primer aspecto a entender y antes de entrar al análisis de la prueba, consiste en que no conviene perder de vista que la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, refleja que la responsabilidad del Estado en materia mercantil no se reduce exclusivamente a asegurar el libre juego de competencia y, dentro de esta competencia, la libre transferencia de bienes y prestación de servicios, pues, si bien es cierto que estos elementos pueden significar para el público notables beneficios, traducidos en menores precios, mayor cobertura y calidad de bienes y servicios, no es menos cierto que los consumidores (artículo 1 N° 1 Ley N° 19.496) no se encuentran en igualdad de condiciones frente a los proveedores (artículo 1 N° 2 Ley N° 19.496) en una relación de consumo, como sucede por ejemplo cuando el proveedor presta un servicio de manera no adecuada o imperfecta en un área en la que es profesional y/o especialista, motivo por el cual se diseñó el marco regulatorio contenido en la Ley N° 19.496, destinado a servir de herramienta para corregir la asimetría recién

descrita y promover el **conveniente o adecuado** cumplimiento de las obligaciones que contrae un proveedor en su relación con un consumidor, en un marco de respeto a los límites Constitucionales que impone el artículo 19 N° 21 de nuestra Carta Fundamental (la moral, el orden público, la seguridad nacional y el respeto por las normas legales que regulen la actividad de que se trate) al derecho a desarrollar cualquier actividad económica, sin perder de vista que dichos límites Constitucionales y la misma Ley N° 19.496, son dos de las variadas manifestaciones del **Principio de Igualdad ante la Ley** consagrado en el artículo 19 N° 2 de la misma Constitución. Es en este contexto que deben entenderse las sanciones que establece la Ley N° 19.496, previstas para los casos en que ella sea infringida.

La importancia de lo señalado radica en que, entre una **interpretación de la norma** que en los hechos aumente la desigualdad entre proveedor y consumidor y otra que en la práctica la atenúe, habrá que preferir esta última.

6°.- Por su parte y también relacionado con lo recién expuesto, en el contexto de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en materia de *Onus Probandi*, la Jurisprudencia más reciente de nuestros Tribunales Superiores de Justicia, de forma casi unánime, ha ido sentando como base el criterio de que en materia de Protección al Consumidor la carga de la prueba tiene una dimensión transversalmente distinta a la del Derecho Civil o el Derecho de Daños, por lo que no debe aplicarse el artículo 1.698 del Código Civil, al representarse al consumidor como aquella parte que se encuentra en una posición más desventajosa o débil en la relación de consumo, así, al consumidor le corresponde únicamente probar su relación de consumo y la existencia de una falla o anormalidad en el ejercicio de dicha relación, y quien debe derribar la afirmación del demandante es el proveedor (ejemplo: ROL Policía Local 10-2011, I. Corte de Apelaciones de Temuco). Lo dicho debe estimarse aplicable igualmente al caso en que es SERNAC quien representa al consumidor.

7°.- Que, un tercer aspecto a considerar antes de entrar al análisis de la prueba, es determinar la cuestión de fondo que debe resolverse en cuanto a lo contravencional o infraccional de esta sentencia, cual es el **derecho básico de todo consumidor a la información veraz y oportuna en la relación de consumo**, derecho establecido en el artículo 3 letra b) de la ley 19.496.

Al respecto, cabe señalar que el derecho a la información veraz y oportuna en la relación de consumo no sólo es recogido por la norma recién citada, sino también

por otras normas de la misma ley 19.496, como por ejemplo, por el artículo 14, 17 A, 17 D, 18, referidos a diversas materias, o en el artículo 23 cuando se refiere a *fallas o deficiencias en la calidad del respectivo servicio*, ya que la calidad se debe considerar desde el ámbito de prestación del servicio propiamente tal como en cuanto a la atención al cliente y forma de cobrarlo, debiendo resguardarse por el proveedor en toda esta cadena el deber de informar veraz y oportunamente al consumidor. En consecuencia, y conforme a lo dispuesto en el artículo 24 del Código Civil, el derecho a la información veraz y oportuna en la relación de consumo queda elevada a nivel de **principio dentro de la Ley 19.496.-**

Ahora bien, traduciendo los conceptos recién expuestos al caso sublite, resulta que la **obligación de información veraz y oportuna** consagrada en el artículo 3 letra b) de la ley 19.496, y que es exigible a la denunciada de autos, significa que este proveedor o empresa debe velar por el correcto y oportuno acceso de sus consumidores o usuarios. Ello importa un deber mínimo en virtud del cual la denunciada debe adoptar todas las medidas necesarias y convenientes que impidan que un consumidor o usuario se vea expuesto a una desinformación previsible.

8°.- Que, para los efectos de ponderar la prueba que más adelante se indica, es necesario precisar la ley 19.496 contempla la forma de ponderar tanto en su artículo 51 (reglas de la sana crítica), como del artículo 50 B, que establece imperativamente que en lo no previsto en el párrafo 1° del Título IV, *"se estará a lo dispuesto en la ley 18.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil"*.

En consecuencia, en materia de ponderación de la prueba, también por aplicación del artículo 14 de la ley 18.287, que -en su parte pertinente- ordena *"El Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica"*.

En este punto, nos remitiremos además a lo ya dicho en el punto 6° respecto a la carga probatoria.

9°.- Que, en cuanto a las **pruebas y antecedentes de la causa**, se ha rendido prueba acompañando documentos por ambas partes y testimonial por parte de la denunciada.

10°.- Que, habiéndose expuesto los hechos no controvertidos, corresponde apreciar la prueba en cuanto a lo controvertido.

11°.- Que, en lo pertinente, los documentos acompañados por la parte denunciante contienen lo siguiente:

- Carta de SAESA (fs. 6) de fecha 28 de enero del año 2015 (recepcionada por el SERNAC el 25 de febrero de 2015), presentada por la denunciante. En este documento la empresa SAESA declara que "con la finalidad de mejorar los procesos de atención comercial a nuestros clientes de localidades más apartadas, tanto para temas presenciales en oficina, como a su vez para hacer más expedito y eficaz el proceso en los centros de pago de dichas zonas, es que nuestra empresa ha procedido a cambiar la clasificación de los procesos de facturación de los servicios eléctricos de estos clientes, de MENSUAL a BIMESTRAL, lo que implica desde entonces, que los períodos de facturación considerarán dos meses de consumo, contando entonces con un mayor plazo para realizar los pagos de dicha energía registrada... ..se realizó el proceso de comunicar a nuestros clientes, mediante cartas adjuntas a las emisiones enviadas, dejando un número de contacto en caso de dudas y disponiendo constantemente de personal presencial en nuestra oficinas de atención comercial. A la fecha, en relación a este tema, es importante mencionar que llevamos recepcionados una cantidad de 39 reclamos de esta localidad respondidos por plataforma SERNAC..."

- Ord. N° 140 del SERNAC (fs. 7 y 8) de fecha 5 de febrero del año 2015, por el cual solicita información a SAESA por reclamos por cambio de facturación, localidad de Neltume, Panguipulli. En este documento se solicita especialmente el envío de los antecedentes de la decisión adoptadas, la fecha de su adopción, la fecha en que se comunicó la modificación a los clientes, copias de cartas adjuntadas a las que refiere y complementación que refiere.

- Carta respuesta de SAESA (fs. 9 y 10) a oficio del ORD N° 140 del SERNAC, fechada el 23 de febrero del año 2015 (recepcionada el 24 de febrero de 2016), describiéndose que: "Con el motivo de hacer más eficiente los procesos internos asociados a la facturación de suministro eléctrico, lo cual a largo plazo radica en menores costos de administración que se ven reflejados en tarifa final (VAD), durante los meses de octubre y noviembre de 2014, se procedió a cambiar la facturación de los servicios eléctricos asociados a la localidad de Neltume, comuna de Panguipulli, de una facturación bimestral par a una facturación bimestral impar. Adicionalmente con la finalidad de entregar una información más detallada a nuestros clientes, el día martes 17 de febrero de 2015, se realizó una reunión con la

comunidad a través de la junta de vecinos del sector... ...por un error administrativo involuntario este cambio no fue avisado junto a la boleta...".

De los documentos antedichos, presentados por SERNAC y no objetados ni observados por la denunciada, se percibe que:

1º) El motivo al que alude el cambio en el proceso de facturación en la comunidad de Neltume, expuesto en ambas cartas de respuesta emitidas por SAESA, es diferente, pues en la primera (fs. 6) la empresa alude a la idea de mejorar los procesos de atención comercial y en la segunda carta (fs. 9) a la idea de hacer más eficientes los procesos internos de la propia empresa en la facturación.

2º) En ambas cartas se reconoce el cambio de facturación, sin embargo al contrastarlas, se percibe la **confusión de la propia empresa al informar**, ya que en la primera (fs.6) SAESA informa que el cambio implementado fue de MENSUAL A BIMESTRAL y en la segunda (fs. 9) de BIMESTRAL PAR A BIMESTRAL IMPAR.

12º.- Que, en lo pertinente, los **documentos acompañados por la parte denunciada** contienen lo siguiente:

- 3 fotografías (fs. 76 y 77) observadas a fojas 99 por la denunciante, que prueban la existencia de una reunión con vecinos de Neltume. A las observaciones se hará referencia más adelante.
- 12 boletas de consumo (fs. 78 a 89) de los meses julio a diciembre de clientes de la localidad de Neltume, donde se percibe que los períodos de facturación fueron desde el 13 de mayo hasta el 14 de julio de 2014, abarcando casi 2 meses de consumo; desde el 14 de julio hasta el 10 de septiembre de 2014, abarcando casi 2 meses de consumo; **desde el 10 de septiembre hasta el 24 de octubre de 2014, abarcando casi un mes y medio de consumo**; desde el 24 de octubre hasta el 24 de diciembre de 2014, abarcando casi dos meses de consumo.
- 2 cartas de contestación a reclamos de clientes (fs. 90 y 91), donde consta que con fecha febrero de 2015 y diciembre de 2014, esto es, con posterioridad al cambio efectuado en el mes de octubre de 2014, SAESA informó a los clientes lo implementado.

13º.- Que, finalmente, en relación a los puntos controvertidos los testigos presentados por la denunciada aportaron lo siguiente:

- Don Darío Osvaldo Inostroza Campos. El testigo señala "los antecedentes que yo maneja es que en el mes de diciembre del año 2014, se recibieron reclamos de clientes de la localidad de Neltume, relacionados con su facturación... ..estos reclamos fueron en definitiva respondidos", "durante los meses de agosto y septiembre, se trabajó en un proyecto de reordenamiento de lecturas y esto con el objetivo de hacer más eficiente este proceso, situación por la cual a partir de este reordenamiento, la facturación de estos suministros se modificó de impar a par, con lo cual la facturación del mes de octubre fue con un tiempo menos a lo que había sido los meses anteriores, específicamente en promedio 44 en lugar de 60 días, que es lo normal. Posterior a esto en la emisión del mes de diciembre los clientes vieron incrementado su consumo respecto a la boleta anterior que había recibido y ahí se originó esta confusión. Como este tipo de casos no es fácil explicarlos en una carta, se coordinó una reunión a la cual se invitó a participar a todos los afectados. Esta reunión se empezó a gestar a finales de enero y concretamos a mediados de febrero... ..finalmente se concretó la asistencia de alrededor de 20 personas... se explicó la fórmula de cálculo de cómo se factura y adicionalmente se explicó los alcances e impactos del proceso de reliquidaciones que iba a afectar sus cuentas del suministro eléctrico." Agrega que "en ningún caso el cambio de grupo de facturación implica un mayor costo para el cliente".
- Testimonial rendida por el ingeniero eléctrico de SAESA, don Esteban Andrés Lorca López. Declara el testigo que "Del tenor de los antecedentes que poseo, las personas de Neltume se vieron afectadas por un problema de facturación que la empresa SAESA, según ellos, les provocó. El problema se traduce, por lo que tengo entendido, de acuerdo a la reunión que se programó, al parecer SAESA les estaba cobrando más de lo que acordó mediante las boletas mensuales... ..los clientes pasaron de una clasificación impar y pasaron a una par. Entonces en octubre los clientes fueron facturados en menos tiempo, porque pasaron de impar a par y se le facturaron alrededor de 44 días, lo cual se normalizó cuando pasaron a la par en el período de diciembre, cuando pasaron todos a su consumo normal..." Contrapreguntado el testigo, aclara que no hubo un sobre cobro o perjuicio a los clientes de Neltume, luego aclara que "la segunda quincena de diciembre, SAESA tomó conocimiento del malestar de los clientes a través de los reclamos... ..posteriormente se tomó contacto con las autoridades locales reguladoras, SEC y SERNAC y oportunamente con un encargado SERNAC Panguipulli y se intentó coordinar una reunión desde enero, que finalmente fue llevada a cabo el 17 de febrero del año 2015, donde en esa oportunidad, dicha autoridad local con apoyo de dirigentes locales, se reunió con

la empresa y clientes para poder explicarles de qué se trató la modificación, ya que es un tema más técnico, se privilegió esta forma de explicar la contingencia, más allá de explicar a través de la boleta." Luego, al ser contrapreguntado, se contradice con lo último que declara, diciendo que "Desde el momento que se produjo la primera facturación fueron enviados textos informativos adjuntos a las boletas" y declara además que la fecha de inicio y término de cambio de facturación fue desde octubre a diciembre (2014). En este último punto, no existe coincidencia con lo declarado por el testigo anterior ni el siguiente.

- Finalmente, declara como testigo, el jefe comercial zonal Los Ríos de SAESA, don Rodrigo Andrés Navarrete Seguel. Expone que el cambio de facturación bimestral impar a bimestral par "se produjo en octubre". Contradiendo lo expuesto por el testigo anterior también, declara que "acudimos a explicarles a los clientes verbalmente y no a través de una nota donde no se entiende mucho... ...fuimos a la reunión a explicar lo sucedido."

14°.- Que, la confrontación de los puntos de coincidencia de las partes de este juicio (ya expuestos en el considerando 4° precedente) con los antecedentes probatorios desarrollados en los considerandos 11°, 12° y 13° precedentes, y el sometimiento de ellos a un análisis comparativo entre sí, conforme a las reglas de la sana crítica, constituyen un conjunto de elementos probatorios concretos, precisos y concordantes entre sí, que con claridad acreditan --de manera indubitada e irrefragable-- que:

- SAESA implementó un cambio de facturación bimestral impar a facturación bimestral par.
- El hecho fue aclarado luego de los reclamos de los usuarios a Sernac y a Saesa. El cambio de facturación no fue comunicado con anterioridad a su implementación a los consumidores, esto es, oportunamente.

Frente a lo anterior, cabe la duda siguiente: ¿Por qué la denunciada no informó antes de su implementación, el cambio en la facturación?

Cualquiera que fuera la respuesta, la situación deja en evidencia una conducta (acción y/u omisión) negligente de la denunciada, la que es una conocida empresa profesional y especializada en su área.

El artículo 23 de la Ley N°19.496, establece que el verbo rector de este tipo contravencional es la "negligencia".- En efecto, la norma precitada señala que *"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, ... del respectivo bien o servicio"*.

Conforme a lo definido por el Diccionario de la Lengua, de la Real Academia Española, "negligencia" consiste en *"descuido, falta de cuidado. Falta de aplicación"* (D.R.A.E., Tomo II, vigesimotercera edición, año 2014, pág.1.530).

Desde el punto de vista doctrinario, encontramos distintas definiciones de "Negligencia", la gran mayoría en similar sentido. Expone el profesor don Eduardo J. Couture que ésta corresponde al *"abandono, descuido o falta de diligencia en la realización de un acto, ya sea en el ejercicio de un derecho o en el cumplimiento de un deber"* (Couture, Vocabulario Jurídico, 4ta. edic., Editorial Metropolitana, 2013, pág.516).

En la especie, el deber de profesionalidad de la empresa, es que despliegue una ofensiva comunicacional efectiva y eficiente, veraz y, por sobretodo, oportuna a sus clientes, esto es, con anterioridad a la implementación de todo cambio, lo que era uno de los lógicos y razonables efectos esperables de la obligación que le imponía y le impone la ley en el artículo 3 letra b) de la ley 19.496, cual es el deber de respetar el derecho de información de sus clientes en el consumo de los servicios.

15°.- Que, apreciando los antecedentes del proceso ya expuestos, conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador concluye que se encuentra debidamente probado que la prestación del servicio a los consumidores de la localidad de Neltume, dentro del marco de la operación de consumo realizada, no cumplió con los estándares de ser veraz y oportuna para los consumidores, denotando una calidad deficiente o negligente, por cuanto se acreditó que la denunciada no cumplió con su obligación de información veraz ni mucho menos oportuna (artículo 3° letra "b" de la ley 19.496) respecto de sus consumidores, en la prestación del servicio ofrecido y contratado, no obstante que -con mediana diligencia- la denunciada estaba en situación de darse cuenta de la necesidad de haberse informado a la comunidad antes de cambiar unilateralmente su grupo de facturación. Esto se evidencia de todos los antecedentes, especialmente en las declaraciones del primer y tercer testigo presentado por la denunciada.

16°.- Resueltos dos de tres de los puntos en discordia referidos en el considerando 4°.-, cabe resolver si existió o no un menoscabo a los consumidores.

Conforme a lo definido por el Diccionario de la Lengua, de la Real Academia Española, "**menoscabo**" es el efecto de menoscabar. "**Menoscabar**", por su parte, consiste en *"disminuir algo quitándole una parte, acortarlo, reducirlo. Deteriorar y deslustrar algo, quitándole parte de la estimación que antes tenía. Causar mengua o descrédito en la honra o en la fama"* (D.R.A.E., Tomo II, vigesimotercera edición, año 2014, pág.1.446).

El mismo texto hace sinónimos los términos menoscabo y perjuicio, al definir lo que es "**perjudicar**" como: *"ocasionar daño o menoscabo material o moral"*. (D.R.A.E., Tomo II, vigesimotercera edición, año 2014, pág. 1687).

Es así que, el requisito de haber causado menoscabo al consumidor debe entenderse en el sentido de haber existido un consumidor perjudicado, haberle ocasionado un daño o perjuicio material o moral.

De esta forma, si bien no se acredita la existencia de un menoscabo patrimonial a los usuarios, de la serie de reclamos masivamente efectuada por los consumidores de una localidad (Neltume), los cuales han sido denunciados, reconocidos y probados, por aplicación de las reglas de la lógica y las máximas de la experiencia, no resulta sino de toda lógica el concluir que existió un menoscabo o perjuicio moral, propiciado por la molestia derivada de la sensación de incerteza y de la falta de información oportuna y veraz en cuanto a las facturaciones, todo lo cual llevó a los consumidores a solicitar el esclarecimiento de los hechos frente al Servicio Nacional del Consumidor y la empresa denunciada, tal como ha sido ampliamente reconocido en autos.

De los mismos antecedentes del proceso que ya se han venido exponiendo en esta sentencia, aparece también de manifiesto y se encuentra probado que existió una **relación de causa a efecto** entre la conducta (acción/omisión) negligente de la denunciada, ya descrita en el considerando 14° precedente, y el menoscabo o perjuicio causado a sus consumidores.

17°.- Que, en cuanto a la prueba documental rendida por la denunciada, la parte denunciante realizó observaciones en cuanto a su autenticidad y contenido de las fotografías acompañadas a fojas 76 y 77. Respecto a esto, cabe señalar que contrastadas con el resto de la prueba, en especial con las declaraciones vertidas en autos, es evidente que las fotografías corresponden a la reunión realizada por la empresa con un grupo reducido de consumidores, con posterioridad al cambio de facturación. El Tribunal la ponderará de esa forma.

18°.- Que, en el escenario probatorio que se ha venido describiendo en esta sentencia, es importante destacar también que la denunciada **tampoco logró acreditar** -de manera indubitada e irrefragable- **que le entregó información veraz y, mucho menos, oportuna a los consumidores**, respecto del cambio de facturación de servicios, pues contrastada la prueba, de su misma contestación y propias cartas de contestación a la denunciante -ya aludidas en los considerandos anteriores- informa confusamente respecto al cambio efectuado. Tampoco explica la empresa en qué beneficiaba a los consumidores el cambio de facturación llevado a efecto unilateralmente.

19°.- Que, en consecuencia, **se encuentra debidamente tipificada en autos la infracción al artículo 23 de la ley 19.496**, por lo que corresponde acoger la denuncia de fojas 11 y siguientes y, además, corresponde aplicar la **sanción de multa** establecida en el **artículo 24** de la misma ley y que ordena:

"Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente" (inciso 1°)"... .."Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor" (inciso final).

Ciento Treinta y nueve

20°.- Que, la parte denunciante ha solicitado la aplicación del máximo de multa contemplada contemplada en la Ley más la expresa condenación en costas.

21°.- Que, la denunciada estimó improcedente la multa solicitada por el SERNAC porque a su juicio no existe infracción, tampoco le reportó un beneficio económico alguno el cambio de facturación, no reviste gravedad y no se encontraría comprometido el interés general de los consumidores. Por ello, expone que, de aplicarse multas, éstas deben disminuirse al mínimo por existir colaboración de la empresa.

22°.- El tribunal, conforme a lo expuesto, estima que sí se ha probado la existencia de una infracción y hace presente que la conducta de la denunciada, si bien no se probó le haya generado un beneficio económico, reviste una gravedad especial al vulnerar el interés general de los consumidores de la localidad de Neltume. **Con todo, a efectos de atenuar la multa, se tendrá presente el hecho de que la empresa citó a una reunión explicativa, pero con posterioridad a los reclamos de los consumidores.**

23°.- Que, habiendo quedado establecido en la especie que estamos en presencia de una infracción tipificada en el citado artículo 23, corresponde regular la multa conforme a los criterios ordenados por la ley en el inciso final del artículo 24 de la ley 19.496, norma que está redactada en términos imperativos, por lo cual este sentenciador no puede dejar de considerar todos y cada uno de los criterios que dicha norma contempla.

Sin perjuicio de lo anterior, este sentenciador aplicará con especial relevancia los criterios consistentes en *"el deber de profesionalidad del proveedor"* (la denunciada SAESA), *"el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima"*, *la gravedad del daño causado"*, *"el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad"* y la *"situación económica del infractor"*.

24°.- Por las consideraciones recién expuestas, se fija la multa en la cantidad de **CUARENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES.**

ciento cuarenta 140

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos y, 14 y siguientes de la Ley N° 18.287 y artículos 13 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículo 3 letra b) y artículos 1, 2, 3, 12, 13, , 15, 19, 23, 24, 43, 45, 50 y demás de la Ley N° 19.496, se declara que:

SE CONDENA al proveedor **SOCIEDAD AUSTRAL DE ELECTRICIDAD S.A. (SAESA)**, RUT 76.073.162-5, representada para estos efectos según lo dispuesto en el art. 50 C inciso tercero y art. 50 D de la Ley 19.496, por su representante legal, don Francisco José Alliende Arriagada, cédula nacional de identidad número 6.379.874-6, ya individualizados, a:

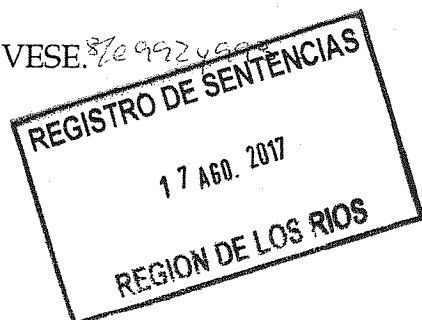
Una **MULTA** a beneficio fiscal de **CUARENTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (40 UTM)** vigentes a la fecha de su cancelación, por el incumplimiento como proveedor de los deberes y obligaciones contraídas de acuerdo a la Ley N° 19.496, vulnerando con ello los derechos de los consumidores de la localidad de Neltume, bajo apercibimiento de aplicársele lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 en caso de no pagarse la multa.

LO ANTERIOR, BAJO APERCIBIMIENTO DE APLICÁRSELE LO DISPUESTO EN EL ART. 23 DE LA LEY 18.287 EN CASO DE NO PAGARSE LA MULTA.

NO SE CONDENA EN COSTAS a la denunciada, por no haber sido completamente vencida.

NOTIFÍQUESE Y, EN SU OPORTUNIDAD, ARCHÍVESE. 870992490

Causa Rol N° 74.761.-



Pronunciada por don Patricio A. Thomas Soto - Juez Titular.

Autoriza doña Loreto A. Gómez Cortés - Secretaria Abogado Titular.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and flourishes.