

**Universidad de Chile**  
Facultad de Derecho  
Departamento de Derecho Económico

**"LA PROTECCION AL CONSUMIDOR EN  
EL MARCO REGULATORIO ELECTRICO:  
DEBILIDADES Y PROPUESTAS".**

Memoria para optar al título de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales

**AUTOR: DANIEL LORENZINI ARACENA.**

PROFESOR GUIA: EDUARDO RODRIGUEZ DEL RIO

**Santiago-Chile, Diciembre de 2004**



<b>INTRODUCCION. . .</b>	<b>1</b>
<b>A. Importancia de la Protección al consumidor en materias de consumo eléctrico. . .</b>	<b>1</b>
<b>B. Descripción del Trabajo. . .</b>	<b>3</b>
<b>CAPITULO I. Los Derechos del Consumidor en una Economía de Libre Mercado como la Chilena. . .</b>	<b>5</b>
<b>1.1 El Régimen de Libre Mercado como Protección al Consumidor. . .</b>	<b>5</b>
<b>1.2. Las Imperfecciones del Mercado. . .</b>	<b>8</b>
<b>1.3 El Estado como Protector de los Derechos de los Consumidores y la Necesidad de un Régimen Jurídico. . .</b>	<b>10</b>
<b>CAPITULO II. Importantes Hitos del Sector Eléctrico desde 1973. . .</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Relevancia del Período. . .</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Consecuencias para los consumidores a raíz de los cambios experimentados. . .</b>	<b>15</b>
<b>CAPITULO III. Marco Jurídico de la actividad eléctrica. . .</b>	<b>17</b>
<b>3.1 Principios Generales de la Regulación la Eléctrica. . .</b>	<b>17</b>
<b>3.2 Principales cuerpos normativos que rigen la actividad eléctrica en la actualidad. . .</b>	<b>19</b>
<b>CAPITULO IV. Descripción del Sector Eléctrico en Chile . . .</b>	<b>25</b>
<b>4.1 El Mercado Eléctrico. . .</b>	<b>25</b>
<b>4.2. Los Sistemas Eléctricos en Chile. . .</b>	<b>26</b>
<b>4.3 Los Sectores Eléctricos. . .</b>	<b>29</b>
<b>4.3.1 El Sector Generación. . .</b>	<b>29</b>
<b>4.3.2 El Sector Transmisión. . .</b>	<b>31</b>
<b>4.3.3 El Sector Distribución. . .</b>	<b>34</b>
<b>4.4 El Régimen Tarifario.<sup>62</sup> . . .</b>	<b>37</b>
<b>CAPITULO V. La Protección al Consumidor de Electricidad . . .</b>	<b>45</b>
<b>5.1 El Derecho del Consumidor. . .</b>	<b>45</b>
<b>5.2 Ambito de aplicación de la Ley 19.496 en relación con los Actos de Consumo de</b>	<b>46</b>

<sup>62</sup> Comisión Nacional de Energía, pág. web [http:// www.cne .cl](http://www.cne.cl)

<b>Energía Eléctrica. . .</b>	
<b>5.3 Irrenunciabilidad de los Derechos del Consumidor. . .</b>	<b>48</b>
<b>CAPITULO VI. Análisis particular de los Derechos Básicos del Consumidor en la Ley Eléctrica. . .</b>	<b>51</b>
<b>6.1 Los derechos del consumidor de energía eléctrica. . .</b>	<b>51</b>
<b>6.1.1 Enumeración de los Derechos Básicos del Consumidor contenidos en el artículo 30 de la Ley 19.496. . .</b>	<b>52</b>
<b>6.1.2 Derecho a la Libre Elección del Bien o Servicio. . .</b>	<b>52</b>
<b>6.1.3 Derecho a una Información veraz y oportuna. . .</b>	<b>53</b>
<b>6.1.4 Derecho a no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores de bienes y servicios. . .</b>	<b>56</b>
<b>6.1.6 Derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley. . .</b>	<b>64</b>
<b>6.1.7 La educación para un consumo responsable. . .</b>	<b>70</b>
<b>6.1.8 El Derecho del Consumidor a la Calidad y Continuidad del Suministro Eléctrico. . .</b>	<b>71</b>
<b>CONCLUSIONES. . .</b>	<b>79</b>
<b>BIBLIOGRAFIA: . . .</b>	<b>81</b>
Fuentes Legales: . . .	82
Páginas Web: . . .	83

# INTRODUCCION.

## A. Importancia de la Protección al consumidor en materias de consumo eléctrico.

El consumo de energía eléctrica existente en Chile es mucho menor de aquel que se presenta en los países desarrollados (los países con ingresos altos tienen un consumo per cápita que oscila entre los 6.400 y 15.300 kwh. Chile, que se sitúa en los países de ingresos medios altos, alcanzó en 2001 un consumo per cápita de 2.599 kwh <sup>1</sup>), circunstancia que determina una proyección de alto crecimiento de la tasa de consumo eléctrico hacia el 2005, de alrededor de un 8,5% según las proyecciones aportadas por la Comisión Nacional de Energía <sup>2</sup>, configurándose este sector como uno de los más dinámicos al interior de la economía chilena, desarrollándose por encima de otros sectores industriales <sup>3</sup>. Por este motivo, como nunca antes, debe ser una preocupación primordial y constante del Estado asegurar el debido reconocimiento y protección a los

<sup>1</sup> Según el Sistema de Información Económica Energética de la Organización Latinoamericana de Energía (OLADE), pág. Web. <http://www.olade.org.ec>.

<sup>2</sup> Comisión Nacional de Energía, [www.cne.cl](http://www.cne.cl).

derechos y deberes de nuestros ciudadanos en sus relaciones de consumo, fundamentales en una economía de libre mercado como la nuestra, donde las leyes de protección al consumidor, en el fondo, constituyen un camino alternativo a la técnica de la legislación intervencionista en materia económica <sup>4</sup> .

Teniendo en cuenta lo anterior, las razones por las cuales se hace necesaria la protección de los derechos de los consumidores y la creación y promoción de organizaciones de éstos en el marco normativo eléctrico, pueden resumirse en las siguientes:

a) La distribución de energía eléctrica en Chile presenta la característica de ser un monopolio natural regulado en la propia ley eléctrica, dada la restricción de recursos naturales en las diferentes zonas geográficas del país. Por este motivo, a las empresas que intervienen en esta actividad se les otorgan, previa licitación, zonas de concesión, de manera tal que un cliente regulado ubicado en una zona geográfica determinada está obligado a contratar el servicio de distribución con una empresa única, estando impedidos los usuarios de este servicio elegir entre distintos oferentes para adquirirlo.

b) La energía eléctrica es un bien de primera necesidad. La evolución social, cultural y económica de la humanidad está íntimamente relacionada con el dominio de la energía, la cual fue y seguirá siendo, la principal herramienta que utiliza el hombre para labrar su futuro, resultando fundamental para el desarrollo y para proporcionar muchos servicios esenciales que mejoran la condición humana. Por ello el Estado debe asegurar condiciones mínimas a los consumidores en cuanto a la calidad, continuidad y seguridad en el suministro de energía eléctrica, pues además de su necesidad en los diversos procesos productivos, es fundamental para una mejor calidad de vida de los habitantes de la nación.

c) La eficiencia del sector eléctrico es considerada esencial para la competitividad global del país. Su interrupción significa grandes perjuicios para la economía nacional, por lo cual la tasa de confiabilidad en este sector es mayor que en otras industrias. Es de vital importancia el anticipo de los requerimientos de la demanda y el correcto empleo de los recursos con este fin, ya que con la adecuada planificación, incentivos y desarrollo, el servicio estará en condiciones de satisfacer las demandas máximas sucesivas, todo esto con la imperiosa necesidad de una ampliación concertada de los sectores de generación, transporte y distribución de energía eléctrica. Necesitamos empresas prósperas para tener servicios prósperos. <sup>5</sup>

d) El sector eléctrico requiere de políticas públicas de desarrollo sustentable y

---

<sup>3</sup> De acuerdo con estimaciones del Banco Central de Chile, 1998. <sup>4</sup> Romero Seguel Alejandro, Aspectos Procesales de las Acciones para la Protección de los Consumidores, artículo publicado en "Derecho del Consumo y Protección al Consumidor: estudio sobre la Ley no. 19.496 y las principales tendencias extranjeras", pág. 311, Hernán Corral Talciani editor, Universidad de Los Andes, Santiago de Chile, 1999.

<sup>4</sup>

<sup>5</sup> Sioli Luis Mario, "Administración Financiera de los Servicios Eléctricos", Comisión de Integración Eléctrica Regional, Uruguay, 1974, pág. 22.

---

utilización eficiente de la energía, que otorgue acceso al consumidor a información veraz y oportuna de los agentes económicos participantes sobre esta materia, sin discriminación y con mercados transparentes, ya que así se contribuye tanto al uso eficiente de los recursos ambientales disponibles por parte de las empresas y al consumo responsable por parte de la población, los cuales deben ser promovidos por el Estado de Chile, garantizando los derechos constitucionales de vivir en un medio ambiente libre de contaminación<sup>6</sup> y de protección de la salud<sup>7</sup>.

## B. Descripción del Trabajo.

El presente estudio tiene como objeto realizar un análisis de la actual protección al consumidor de energía eléctrica en el marco jurídico que regula la actividad eléctrica.

El primer lugar, se tratan en forma general los derechos de los consumidores en una economía de libre mercado como la chilena, resaltando la importancia de tal sistema económico como la protección a éstos, abordando las imperfecciones que presenta y el rol del Estado como garante de un régimen jurídico que contemple los derechos y deberes del usuario final de energía eléctrica.

A continuación, se desarrollan los hitos más importantes del sector eléctrico desde el año 1973, destacando la relevancia de tal período y las consecuencias derivadas para los consumidores de energía eléctrica a raíz de los cambios experimentados.

Luego, se expone el marco jurídico actual de la actividad eléctrica y sus características, realizando en el siguiente capítulo una descripción general del sector eléctrico en Chile.

Finalmente, se analiza en extenso la protección al consumidor de electricidad en el marco jurídico eléctrico, en concordancia con los derechos básicos del consumidor contenidos en la Ley 19.496 sobre Protección al Consumidor.

Se trata de un trabajo analítico, acerca de la protección al consumidor de energía eléctrica en la legislación vigente, tras los cambios estructurales y jurídicos que ha experimentado el sector eléctrico de nuestro país a partir de las reformas adoptadas desde mediados de los años setenta, con el fin de establecer en cuáles aspectos existe realmente una garantía efectiva de los derechos de las personas en relación a sus actos de consumo de este bien de primera necesidad y en cuáles existen deficiencias, proponiendo modificaciones legales en este sentido.

<sup>6</sup> Numeral 8 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

<sup>7</sup> Numeral 9 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.





# CAPITULO I. Los Derechos del Consumidor en una Economía de Libre Mercado como la Chilena.

## 1.1 El Régimen de Libre Mercado como Protección al Consumidor.

En la actualidad, numerosas son las economías que han mostrado una clara tendencia hacia un nuevo modelo de desarrollo, basado en tres procesos interdependientes: la internacionalización económica, el fortalecimiento del mercado y la reforma del Estado.

En este sentido, en la región latinoamericana se ha consolidado una marcada participación privada en la producción de bienes y servicios, en particular mediante la privatización de empresas estatales, lo cual ha traído consigo "una reducción del papel del Estado como propietario y operador de empresas, incluyendo las de utilidad pública (electricidad, gas, telecomunicaciones y agua)"<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Decock, Paul, Regulación Económica: Aspectos Generales, VII Curso Internacional sobre Reformas Económicas y de Gestión Pública Estratégica, ILPES, Dirección de Gestión Pública y Regulación, Santiago de Chile, 1999.

Sin embargo, la reforma del Estado ha estado orientada hacia nuevos desafíos en cuanto a sus funciones de carácter público, entre ellas, "la armonización, mediante la regulación gubernamental, de diferentes intereses particulares frente a los de la comunidad, en aquellas áreas que sean divergentes. Estas tareas son de difícil ejecución en los ámbitos político, institucional y técnico. Surgen problemas como el de la independencia real de la autoridad reguladora, dado el creciente poder económico y político de las empresas controladas. Además, suele existir asimetría en la información; y, en todo caso, sería indispensable diseñar mecanismos ágiles, automáticos y efectivos para resolver las controversias".<sup>9</sup>

Es así como a más de 41 años de la fecha en que el entonces presidente de los Estados Unidos, John F. Kennedy, proclamara por primera vez los derechos de los consumidores, éstos se encuentran cada vez más presentes en las economías abiertas, de libre empresa y activa competencia, como la nuestra, con el fin de alcanzar mercados más transparentes y equitativos y una participación efectiva de la sociedad civil que contribuya a impulsar un desarrollo justo y sustentable, así como una democracia participativa de verdad. "Consumidores, por definición, nos incluye a todos"<sup>10</sup>.

Es de suma importancia, en este sentido, reconocer que la libertad de mercado constituye la herramienta de defensa más conveniente para los derechos de los consumidores, ya que, en la medida de que no se presenten imperfecciones del mercado relevante, éstos tendrán la posibilidad de elegir tanto el precio como la calidad de los bienes y servicios que consumen, velando el Estado por el cumplimiento de las reglas establecidas para el funcionamiento del libre mercado y la competencia, en contraposición a los esquemas de antaño donde se trataba de sustituirlos.

En esta misma línea, los países que integran el Mercado Común del Sur<sup>11</sup> (MERCOSUR), es decir, Brasil, Argentina, Paraguay y Uruguay, y los países asociados al acuerdo, Chile, Bolivia y Perú, dentro del espíritu de integración regional existente, han hecho un interesante esfuerzo por homogeneizar las legislaciones en las áreas más sensibles de la actividad económica, dentro de las cuales debemos contemplar el régimen de protección del consumidor.

En virtud de ello, las asociaciones de consumidores de los Estados que forman parte del Mercado Común del Sur, miembros de Consumers International<sup>12</sup>, acordaron en septiembre de 2003 crear el Foro de Asociaciones de Consumidores del MERCOSUR para actuar coordinadamente a fin de asegurar que sean considerados los derechos de los consumidores de la región, valorando la voluntad política existente para desarrollar y

---

<sup>9</sup> Reforma y Modernización del Estado, ILPES (LC/IP/L. 107) 1995.

<sup>10</sup> Discurso del Presidente J. F. Kennedy ante el Congreso de los EEUU, 15 de marzo de 1962.

<sup>11</sup> Surgido el 26 de Marzo de 1991 mediante el Tratado de Asunción, tiene como objeto crear una zona de libre comercio entre los países contratantes. Chile ingresa en calidad de asociado en 1996, mediante el Acuerdo de Complementación Económica N° 35, en el cual se señala que el proceso de integración entre MERCOSUR y Chile tiene como objetivo la libre circulación de bienes y servicios, facilitar la plena utilización de los factores productivos en el espacio económico ampliado, impulsar las inversiones recíprocas y promover el desarrollo y la utilización de la infraestructura física.

consolidar este bloque, así como la propuesta de generar un programa político, social y cultural en su interior.

En este contexto, otro factor que ha llevado a la protección del consumidor a traspasar fronteras es el surgimiento, en la última década, de paradigmas de desarrollo sustentable, estando centrada la discusión internacional sobre el cambio en los patrones de producción y consumo, principalmente debido al daño ambiental causado por el consumo.

Sin embargo, el apoyo internacional al reconocimiento de la relación entre la producción sustentable y el consumo sustentable "ha sido minado por las disputas entre países desarrollados y en desarrollo"<sup>13</sup>, situación lamentable, ya que lo que se pretende es, como lo ha señalado la Comisión de Desarrollo Sustentable de la Organización de Naciones Unidas, "satisfacer las necesidades de bienes y servicios de las generaciones presentes y futuras de maneras que sean económica, social y ambientalmente sustentables."

Cabe destacar un importante hito en cuanto a este punto, el cual tuvo ocasión con la celebración de la "Cumbre de la Tierra de 1992", con la inclusión en la Agenda 21 de un capítulo sobre el cambio de patrones de consumo.

Desde esta perspectiva, se puede afirmar con satisfacción que el tema de la protección y promoción de estos derechos ha ido ganando importantes espacios en Chile y América Latina, configurándose como un medio de regulación de las relaciones mercantiles en la economía actual, buscando un equilibrio entre la oferta de los proveedores y la demanda de los consumidores, subsanando problemas de asimetría en la información requerida por éstos y aumentando la eficiencia, apuntando así hacia un adecuado funcionamiento de la economía de libre mercado, con un consumidor informado, educado y organizado, atendándose, en definitiva, a las necesidades reales de la población.

Sin embargo, y reconociendo los avances logrados en esta materia, todavía falta mucho camino por recorrer, pues en nuestro país, como se verá más adelante, el marco jurídico no contempla una plena garantía de estos derechos, los cuales "son derechos fundamentales del hombre, sin cuya existencia no puede hablarse de persona pues se avasalla su dignidad misma."<sup>14</sup>

<sup>12</sup> Consumers International es una federación mundial de organizaciones de consumidores con 250 organizaciones miembros en 115 países. Tiene oficinas regionales en Zimbabwe (Africa), Malasia (Asia-Pacífico), Chile (América Latina y el Caribe), y su Dirección General y oficina para Europa están en Londres.

<sup>13</sup> "La Protección del Consumidor, ¿Cómo Estamos? Documento elaborado por Consumers International, pág. web <http://www.consumidoresint.cl>

<sup>14</sup> Lambois E. Susana, El Consumidor y sus Derechos, página web <http://www.salvador.edu.ar>

## 1.2. Las Imperfecciones del Mercado.

Sin perjuicio de reiterar la aptitud de la economía de libre mercado como el escenario más propicio para la defensa de los derechos del consumidor, el mercado no es siempre es perfecto en cuanto a su desenvolvimiento.

Desde el punto de vista de los derechos del Consumidor, el mercado presenta ciertas imperfecciones que a continuación señalaremos, haciéndose necesaria la intervención del Estado, con el fin de asegurar un comportamiento libre, competitivo y abierto, a través de un sistema de protección de los consumidores que garantice el equilibrio entre éstos y los proveedores de bienes y servicios.

### a) El Monopolio

En aquellos casos donde existe algún grado de monopolización de productos o servicios, situación que se da por ejemplo en el servicio público de distribución eléctrica, donde el precio resultante para el consumidor ya no será el producto de la conjunción entre oferta y demanda, pues el consumidor no tiene elección entre diversas alternativas, sin la posibilidad de influir en la determinación de los precios ni de la calidad del suministro.

Es entonces cuando se justifica la intervención del Estado, para que corrija o regule la distorsión del mercado mediante un régimen jurídico que asegure el equilibrio y la transparencia en su funcionamiento, reconociendo que el consumidor es la parte más débil en la relación de consumo y que por lo tanto se debe proteger sus intereses como sujeto de derechos y obligaciones, sin perjuicio del pleno respeto de los derechos constitucionales y legales de las empresas que intervienen en dicho mercado, ya que una injerencia adecuada del Estado a través del ordenamiento jurídico es aquella que crea condiciones de equilibrio sin discriminación ni favoritismos injustificados en el desenvolvimiento de la actividad económica, con conciencia de las fatales consecuencias que puede traer consigo la falta de inversión.<sup>15</sup>

Es así como aparece la figura de la concesión de servicio público de distribución de energía eléctrica, régimen bajo el cual operan las empresas, con obligación de servicio y con tarifas reguladas para el suministro a clientes regulados, establecido en el DFL N° 1 de 1982, Ley General de Servicios Eléctricos en Materia de Energía Eléctrica, como una gran defensa de los intereses de los consumidores, al garantizar que la empresa que se encuentre en condiciones de otorgar el mejor servicio será la que adquiera el derecho de propiedad sobre la concesión.

---

<sup>15</sup> Como señala la Inter Press Service News Agency en Buenos Aires en Mayo de 2004 en su página web <http://www.ipsnoticias.com>, en el reportaje "Déficit de gas en Argentina amenaza reactivación", "el gobierno de Néstor Kirchner atribuye la crisis energética a la falta de inversiones en producción e infraestructura de distribución de las firmas que en la primera parte de la década del 90 se hicieron cargo de las entonces empresas públicas, con un diseño de desarrollo con prioridad en las ventas externas."

De esta manera, estas empresas sólo tienen competencia al momento de evaluarse su situación particular por parte de la autoridad al momento de la licitación de la zona de concesión que se pretende otorgar. Es una competencia ex-ante por el mercado, y no ex-post, derivada del carácter competitivo de la licitación, la cual otorgará la concesión a la empresa que pueda ofrecer una mayor eficiencia con el fin de acceder a los derechos de exclusividad de mercado otorgado por la Ley Eléctrica.

Cabe señalar, en todo caso, que para el funcionamiento de la institución de la concesión, explicada más arriba, es necesario que exista una legislación que garantice de forma adecuada que no se producirán situaciones que atenten contra la competencia generada a partir de ésta, como podrían ser la colusión entre las empresas licitadoras y la cesión de los activos.

En esta misma dirección, se puede apreciar una protección indirecta al consumidor por parte de del Decreto Ley 211 de 1973, Ley de Defensa de la Libre Competencia, (ya que son los productores y comerciantes los que compiten al interior del mercado, y no el consumidor, el cual se beneficia de la competencia libre entre ellos), la cual apunta a hacer efectiva una condición básica de la economía de libre mercado: el orden público económico, sancionando los atentados contra la libre competencia y contra el ejercicio de la libertad económica que la Constitución Política de la República garantiza a los agentes económicos en el artículo 19 número 21.

Problemas en cuanto a la información del consumidor.

Requisito indispensable para la comparación entre las diversas empresas que otorgan bienes y servicios, que contribuye al funcionamiento del mercado.

Desde el punto de vista del servicio público de distribución, una información veraz y oportuna sobre las características de este servicio y sobre las condiciones de contratación contribuyen a un consumo responsable mediante la administración de tal información.

Así, el proceso de información al consumidor no debiera quedar a la iniciativa libre y unilateral del proveedor del servicio, ya que éste normalmente comunicará bajo la forma de mensaje publicitario la información. El Estado, debe vigilar de manera continua el comportamiento de las empresas con el fin de determinar si se está produciendo alguna conducta de tipo ilegal o abusiva en este aspecto, sobre todo teniendo en cuenta la característica monopólica de la distribución de energía eléctrica señalada, de manera tal que los consumidores se encuentren informados de todos los aspectos relevantes de su relación con las empresas distribuidoras, logrando así un mercado más transparente.

c) Desequilibrio de la negociación en las relaciones contractuales.

La desigualdad entre los consumidores y la empresa de distribución de energía eléctrica con las cuales contratan era evidente, ya que los primeros no se encuentran organizados y no tienen la capacidad de conseguir por sí mismos calidades y precios adecuados, por lo cual la intervención de la autoridad se hace necesaria. "Cuando el puro juego de una libertad meramente formal, de la que sólo goza efectivamente el sujeto más fuerte de la relación negocial, suponga dejar a su merced al más débil, entonces el Estado debe intervenir para restablecer el equilibrio"<sup>16</sup>.

El derecho debe velar entonces para que el consumidor no se vea afectado por el establecimiento de cláusulas contractuales de adhesión que puedan estimarse como abusivas por parte de la empresa que provee el bien o servicio en cuestión, al no tener otra opción para contratar. La publicidad engañosa, las técnicas de comercialización que inciden de mala fe sobre su capacidad de decisión, la obstaculización al acceso a la justicia y la entrega de un servicio que no cumpla con los estándares mínimos de calidad y seguridad del suministro, son situaciones que interfieren ilícitamente en el mercado, que se deben prevenir mediante el reconocimiento de la debilidad del consumidor en la negociación contractual, especialmente en los sectores más desposeídos, estableciéndose políticas públicas de protección al consumidor con el fin de corregir esta imperfección del mercado.

### **1.3 El Estado como Protector de los Derechos de los Consumidores y la Necesidad de un Régimen Jurídico.**

Tras las reformas emprendidas por nuestra economía a partir de mediados de la década de los setenta, y así mismo por otros países del mundo, en especial Latinoamérica, como respuesta a las crisis generadas por modelos económicos cerrados y fuertemente controlados por el Estado, evolucionando hacia sistemas neoliberales de clara preferencia por el mercado para asegurar el adecuado funcionamiento de las economías nacionales, se ha producido, a su vez, un cambio en el rol que le corresponde al Estado como ente regulador. En efecto, ya no se trata de la fijación directa o de la subvención de los precios de ciertos bienes de primera necesidad o de servicios básicos por parte de la autoridad, sino de crear las condiciones necesarias para que el mercado se desarrolle libremente, con transparencia, garantizándose la equidad y la seguridad de los sujetos privados en el ejercicio de la actividad económica.

Así, la protección de los intereses de los consumidores se ve determinada por el apoyo del Estado a la gestión del libre mercado, y en aquellos casos excepcionales donde las imperfecciones explicadas anteriormente tengan lugar, se justifica intervención a favor de una solución que respete sus derechos.

Para lograr lo anterior, se requiere una estructura jurídico-política adecuada, que cumpla con ciertos criterios básicos de responsabilidad, credibilidad, eficiencia, e imparcialidad por parte de la autoridad que le permitan situarse a una distancia prudente de los diversos agentes que influyen en el mercado, manteniendo el equilibrio entre éstos, con mandatos legales claros de acuerdo a criterios profesionales y una institucionalidad transparente que incentiven el crecimiento de la inversión con respeto a los intereses de la comunidad, aportando así al desarrollo de la nación.

Estas responsabilidades del Estado son complejas y de gran importancia, implican

---

<sup>16</sup> Diez-Picasso, Luis, "Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial", Madrid, 1972, Págs. 93 y 94.

---

un alto costo para su financiamiento y sin duda demandan un esfuerzo significativo de los diversos actores de la economía, pero son necesarias a fin de mantener el juego libre del mercado en igualdad de condiciones.





## CAPITULO II. Importantes Hitos del Sector Eléctrico desde 1973.

### 2.1 Relevancia del Período.

Se analizará solamente este período debido al gran cambio político y económico experimentado en Chile a partir desde 1973, producto de reformas que "resaltan por su profundidad y por el radical cambio de orientación que ellas implicaron. Hasta 1973 Chile fue una economía altamente protegida en que la intervención discrecional del Estado era aceptada como la norma; en pocos años se la transformó en una de las más abiertas del mundo, y la política económica pasó a sustentarse en la premisa que son el mercado y el sector privado quienes deben asignar los recursos."<sup>17</sup>

En efecto, Chile, antes del pronunciamiento militar de 1973, que derrocó al gobierno de Salvador Allende, era una de las economías más cerradas y reguladas del mundo. Se caracterizaba nuestro país por el control estatal de más 500 empresas, por la fijación de una gran cantidad de precios por la autoridad administrativa, por tarifas altas y por las

---

<sup>17</sup> Galetovic Alexander, "Construyendo una Economía de Mercado, Regulación y Desregulación en Chile 1973- 1995", Universidad de Chile, mayo de 1996, pág.1.

restricciones al comercio internacional, lo cual configuraba a nuestro país como una economía con una intervención estatal acentuada y discrecional del Estado, pues casi toda la actividad estaba regulada por incontables reglas especiales que restringían el ingreso de nuevas empresas y la competencia, regulaba su ejercicio y buscaban favorecer a un grupo o persona.

El Gobierno Militar, partidario de revertir el sesgo intervencionista que se apreciaba hasta el momento, introduce en Chile una serie de reformas a partir de 1973, con la premisa de que le corresponde al sector privado y al libre mercado la asignación de los recursos en la economía, debiendo intervenir el Estado sólo en aquellos aspectos donde los particulares no puedan o no quieran intervenir (principio de subsidiariedad)<sup>18</sup>.

En este contexto, el sector eléctrico fue uno de los que sufrió profundos cambios legislativos y estructurales que han tenido como horizonte superar los déficits de energía existentes y, por otra parte, mantener una aceleración del desarrollo de los nuevos requerimientos de demanda de la población e industrias de este bien de primera necesidad, propio de su naturaleza de bien escaso.

Es así como Chile, durante este período, fue pionero de los procesos de modernización y desregulación en el mundo en los sectores de generación y transporte de energía eléctrica, con una participación activa del sector privado, conforme se verá más adelante.

En lo que respecta al sector distribución de energía eléctrica en Chile, el rol normativo del Estado ha estado presente en el desarrollo de esta área, en atención, principalmente, a la característica monopólica que presenta dicho mercado, y, por otra parte, la gran importancia que este servicio reviste para la economía nacional, ya que en la actualidad, casi el 60% del total de la energía eléctrica para servicio público generada en el país es suministrada a los consumidores finales mediante empresas de servicio público de distribución (el 40% restante es comercializado directamente a precios libremente pactados por empresas de generación a grandes clientes industriales y mineros. A su vez, la energía producida y consumida por autoprodutores representa aproximadamente el 20% de la energía eléctrica total generada en el país.)<sup>19</sup>

Posteriormente, ya en la década de los noventa, comienza la formulación e implementación de prácticas de privatización del sector energético de la mayoría de los países de Latinoamérica (Argentina, Perú, Bolivia, Colombia, Ecuador, Centro América y Panamá, Brasil, México) por motivos de carácter histórico, político y económico que, de una u otra manera, tuvieron y tienen un papel decisivo en la Región:

a) Debilidades en el desarrollo del sector: en general, en los países de la Región existía un gran atraso en este aspecto, reflejado en la falta de producción de energía y su bajo consumo, de 10 a 20 veces menor que en los países desarrollados.<sup>20</sup>

b) Búsqueda de menores precios: El desarrollo del sector energético

---

<sup>18</sup> Artículo 1 de la Constitución Política de la República.

<sup>19</sup> Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, Subsecretaría de Economía, División Desarrollo de Mercados, Indicadores de Regulación, Servicios de Utilidad Pública, 2001.

latinoamericano, en gran parte, se debió a la crisis petrolera generada por el embargo de la OPEP de finales de los años 70 hasta mediados de los 80, cuando los altos precios del petróleo obligaron a los países a buscar nuevas fuentes de energía.<sup>21</sup>

c) Tendencia Mundial: los gobiernos de los países desarrollados, sus agencias y los organismos de la Banca Multilateral de Desarrollo y el Fondo Monetario Internacional, impulsaron y patrocinaron a los países en desarrollo de la Región para la implementación de la apertura y liberalización de sus mercados.

d) Cambios Tecnológicos: los cuales requerían enormes flujos de capital con alto costo financiero, el cual obviamente no podía ser asumido por los inversionistas privados nacionales, considerando el lento retorno de la inversión, por lo cual se hizo necesaria la colaboración externa.

e) Crisis de la deuda externa: presente en los países subdesarrollados por el deterioro de la capacidad de pago sumado al encarecimiento del crédito, lo que obligó a los países a vender sus activos para cumplir con el servicio de la deuda.

De esta manera, el desarrollo experimentado por nuestro país y por el resto de Latinoamérica hacia una economía abierta y competitiva, donde la mejor asignación de los recursos se encuentra determinada por el mercado, plantea la necesidad de nuevas políticas públicas orientadas a la protección de intereses de la comunidad frente a los de los particulares en aquellos puntos donde sean divergentes, tema que se tratará en profundidad en el próximo capítulo.

## 2.2 Consecuencias para los consumidores a raíz de los cambios experimentados.

"La liberalización de los mercados eléctricos en la economía chilena ha traído consigo importantes logros en lo que se refiere a la eficiencia económica y financiera, así como un incremento en la capacidad energética de que dispone la economía<sup>22</sup>."

Las empresas distribuidoras, al permitírseles por el marco regulatorio operar como sistemas independientes entre sí, monitoreadas por la entidad normativa, han aumentado su eficiencia año tras año, manteniendo un continuo mejoramiento en cuanto a calidad de servicio entregado a los clientes. De esta manera, el objetivo propuesto por el país a principios de los ochenta de acelerar sostenidamente el desarrollo de este sector en el área eléctrica, se ha logrado<sup>23</sup>.

<sup>20</sup> <http://www.censat.org>

<sup>21</sup> <http://www.censat.org>

<sup>22</sup> Rozas Balbontín Patricio, "Las Debilidades del Marco Regulatorio Eléctrico en Materia de los Derechos del Consumidor", Naciones Unidas, Proyecto CEPAL/ Comisión Europea, Promoción del Uso Eficiente de la Energía en América Latina, Serie Medio Ambiente y Desarrollo, pág. 11, 1998.

Asimismo, el desarrollo experimentado en este sector, conllevó al aumento de la producción de electricidad en el país en más de un 75% entre 1978 y 1992, incrementándose el consumo, dentro del mismo periodo, en un 90%. Entre 1990 y 1997, la generación de energía eléctrica se incrementó en más de un 77%, mostrando una trayectoria similar al aumento del consumo. El aumento de la gestión de los trabajadores de las empresas distribuidoras ha aumentado a gran velocidad (tres veces mayor, por ejemplo, a la del sector sanitario), lo cual se refleja para el consumidor en las tarifas debido a la mayor agilidad empresarial y menores costos operacionales.

En cuanto al gasto de administración y ventas por cliente de las empresas eléctricas de distribución, se ha mantenido relativamente constante, e incluso ha tendido a disminuir. El costo de distribución, componente de la tarifa que le refleja al cliente la incorporación de eficiencias que son regulables por la autoridad, ha disminuido en más de un 30% desde 1985, registrándose incluso una disminución del 20% en la fijación tarifaria de 1992<sup>24</sup>.

<sup>23</sup> Libertad y Desarrollo, Análisis Comparativo de la Gestión de Empresas de Servicios Sanitarios y de Distribución Eléctrica, Serie Opinión Económica N° 65, pág 5, mayo de 1995.

<sup>24</sup> Libertad y Desarrollo, mismo documento.

## CAPITULO III. Marco Jurídico de la actividad eléctrica.

### 3.1 Principios Generales de la Regulación la Eléctrica.

En el contexto anteriormente descrito, de desregulación de los sectores generación y transmisión de energía eléctrica, y de participación activa del sector privado en ellos y en el sector de distribución, se dictaron en Chile los cuerpos normativos esenciales que rigen la actividad eléctrica, con los siguientes objetivos generales:<sup>25</sup>

Promoción de la competencia.

La regulación debe utilizarse sólo cuando la competencia es claramente insuficiente, siempre con el propósito de incrementar o crear competencia y, en condiciones singulares, como un emulador imperfecto de ésta.

Bienestar para los consumidores y oportunidades para los inversionistas.

La regulación debe estar orientada a satisfacer a los consumidores, corrigiendo

---

<sup>25</sup> Presentación del Ministro de Economía para las Segundas Jornadas de Derecho Eléctrico, Santiago, jueves 4 de Julio de 2002, Pontificia Universidad Católica de Chile, Facultad de Derecho, Programa de Derecho.

mercados imperfectos para que se ofrezcan bienes y servicios de mayor calidad, menores precios y exista la posibilidad de elegir informadamente, en un ambiente de oportunidades atractivas para la participación de los inversionistas. Precios no económicos son malos para los consumidores a la larga.

**Transparencia.**

Debe facilitarse el acceso a toda la información relevante, de modo que la actuación de los organismos reguladores, de las empresas reguladas y de otros grupos de interés pueda ser evaluada por los ciudadanos. La reserva de la información debe ser una excepción, justificada por razones de secreto comercial o normas legales vigentes en la materia. La confianza es clave. Si hay regulación, esta debe ser muy abierta y confiable.

**Claridad.**

Se deben minimizar las ambigüedades que abren espacios para la discrecionalidad y los conflictos entre reguladores y regulados, así como entre organismos reguladores. La idoneidad de las normas. Técnica jurídica, economía y disciplina eléctrica.<sup>26</sup>

**Simplicidad.**

Se debe enfatizar el uso de incentivos de carácter general en vez de inmiscuirse en acciones específicas de las empresas reguladas. No se debe coadministrar a las empresas. Preocuparse por el producto o resultado de los procesos que se regulan y no intentar administrarlos junto con los actores.

**Litigación acotada.**

La institucionalidad regulatoria debe ofrecer mecanismos adecuados de resolución de controversias que, por un lado eviten traspasar las disputas al sistema judicial, y por otro den los incentivos correctos que inhiban el uso excesivo y oportunista de la litigación como medio de competencia.

**Estabilidad.**

La importancia de la estabilidad en las reglas del juego obliga a considerar cambios al marco regulatorio sólo una vez comprobadas sus deficiencias y analizadas las alternativas de reforma en forma seria y a través de un debate apropiado.

**Eficacia a mínimo costo.**

La regulación debe ser aplicada con la mayor rigurosidad y celeridad posibles, sin imponer costos innecesarios a las empresas reguladas y evitando transformarse en una carga excesiva para el presupuesto público.

**Independencia.**

---

<sup>26</sup> En palabras del Ministro de Economía pronunciadas en las Segundas Jornadas de Derecho Eléctrico realizadas en Julio de 2002 en la Pontificia Universidad Católica de Chile, "el cumplimiento de estos objetivos regulatorios, exige el aporte no sólo de la ciencia económica y la ingeniería, sino también y muy especialmente del derecho en la medida que tales principios deben quedar contenidos en las propuestas legislativas así como en los diseños institucionales. En este ámbito, el economista, el ingeniero y el abogado se van acostumbrando a un trabajo interdependiente en el que cada especialidad requiere el aporte de las otras. Por ello, el Ministerio de Economía se felicita de patrocinar estas jornadas y de participar en ellas en tanto representan un núcleo de reflexión cualificado y riguroso sobre los problemas del sector de la energía."

El diseño institucional de los organismos reguladores debe hacerlos resistentes a las presiones de los grupos de interés.

Separación entre objetivos de eficiencia y equidad.

La regulación es un instrumento adecuado para resolver problemas de eficiencia. Los problemas distributivos deben enfrentarse eficazmente con instrumentos de política diseñados para tal efecto.

## 3.2 Principales cuerpos normativos que rigen la actividad eléctrica en la actualidad.

Entre los cuerpos normativos más importantes que regulan la actividad eléctrica en Chile se encuentran:

1. Ley General de Servicios Eléctricos en Materia de Energía Eléctrica contenida en el Decreto con Fuerza de Ley Número 1 del Ministerio de Minería, publicado en el Diario Oficial del 13 de septiembre de 1982.

Se dicta esta ley con el fin de aprobar modificaciones al DFL N° 4 de 1959, estableciendo las bases, procedimientos y normas a que deberán ajustarse las tarifas máximas que podrán cobrar las empresas eléctricas de servicio público, como asimismo para revisar y modificar las disposiciones legales referentes a energía eléctrica, su producción, distribución y concesiones.

En efecto precisa el artículo 1° que: "La producción, el transporte, la distribución, el régimen de concesiones y tarifas de la energía eléctrica y las funciones del Estado relacionadas con estas materias se regirán por la presente ley".

Una importante modificación del DFL 1 de 1982 tuvo lugar en el año 1999, introduciéndose el artículo 99 bis, eliminándose el concepto de fuerza mayor originado por las sequías mayores a las contempladas en el proceso de cálculo de precios a propósito de los clientes regulados, debiendo distribuirse proporcionalmente y sin discriminación de ninguna especie el déficit registrado en el sistema entre todas las empresas generadoras, tomando como base la globalidad de sus compromisos<sup>27</sup>, las cuales deberán pagar a sus clientes distribuidores o finales sometidos a regulación de precios cada kilowatt hora déficit que los haya afectado, determinado sobre la base de sus consumos normales, a un valor igual a la diferencia entre el costo de racionamiento y el precio básico de la energía a los que se refiere el artículo 99 del DFL 1.<sup>28</sup>

### 2. Ley 19.940 publicada el 13 de Marzo de 2004.

Decidimos tratar de manera especial esta ley porque constituye el cambio más

<sup>27</sup> Artículo 99 bis inciso tercero del DFL 1 del Ministerio de Minería, Ley General de Servicios Eléctricos en Materia de Energía Eléctrica.

<sup>28</sup> Artículo 99 bis inciso cuarto del DFL 1.

reciente realizado al DFL 1 de 1982, siendo, según la autoridad, el primer paso de una serie de venideras reformas al marco jurídico eléctrico, razón por la cual se la ha denominado "Ley Corta".

Esta ley regula sistemas de transporte de energía eléctrica, establece un nuevo régimen de tarifas para sistemas eléctricos medianos e introduce las adecuaciones que indica a la Ley General de Servicios Eléctricos, teniendo como horizonte, según la autoridad, "el propósito demodernizar y transparentar el sistema, tanto para los inversionistas como para los consumidores, de modo de garantizar la materialización oportuna de las inversiones necesarias para otorgar un servicio eléctrico en el país con adecuados estándares de seguridad y calidad."<sup>29</sup>

Según la Comisión Nacional de Energía, otros aspectos centrales de la Ley Corta son los siguientes:<sup>30</sup>

1.- Se establecen reformas relevantes a la regulación que condiciona la operación y desarrollo de los sistemas de transmisión, permitiendo mejorar los criterios de asignación de recursos por uso del sistema por parte de los diferentes agentes, y se precisa el procedimiento de determinación de peajes de transmisión, lo que permite el desarrollo y remuneración del 100% del sistema de transmisión en la medida de que éste sea eficiente.

2.- Se estabiliza la determinación de los precios de nudo por la vía de disminuir la banda de variación del precio del nudo respecto a lo observado en el segmento libre. Hasta hoy se admitía que el precio de nudo se ubicara entorno al 10% del precio libre, quedando la banda, con la actual modificación, en torno al 5%.

3.- Se amplía el mercado no regulado rebajando el límite de caracterización de clientes libres desde 2000 kW a 500 kW.

4.- Se precisan las normas de peajes que permiten a oferentes distintos de las distribuidoras el acceso a clientes libres ubicados en las zonas de concesión de estas últimas.

5.- Se introduce el mercado de servicios complementarios, estableciendo la transacción y valoración de recursos técnicos que permiten mejorar la calidad y seguridad de servicios.

6.- Se reformó el mecanismo de cálculo de tarifas en sistemas de tamaño mediano (entre 1500 kW y 200 MW de capacidad instalada), específicamente esto afecta a los sistemas del sur del país, Aysén y Magallanes.

7.- Se mejoran considerablemente las condiciones para el desarrollo de proyectos de pequeñas centrales de energía no convencional, principalmente energías renovables, por medio de la apertura de los mercados eléctricos a este tipo de centrales, del establecimiento del derecho a evacuar su energía a través de los sistemas de distribución y de la excepción del pago de peajes por el uso del sistema de transmisión troncal.

<sup>29</sup> Según el Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Energía, Luis Sánchez Castellón. Fuente <http://www.cne.cl>

<sup>30</sup> <http://www.cne.cl>, 22 de enero de 2004, comunicaciones CNE.



8.- Se establece un mecanismo de solución de controversias entre el sector eléctrico, tanto entre las empresas y la autoridad, como entre empresas, a través del establecimiento de un panel de expertos altamente especializado compuesto por siete profesionales de los cuales dos serán abogados y los otros cinco, ingenieros y/o economistas con una alta experticia en el sector;

9.- Se introduce la posibilidad de reconocer, tanto en el sistema de precios como en las transacciones, la existencia de subsistemas dentro de un sistema eléctrico para efecto de establecer los requerimientos de nueva capacidad de generación en forma separada. Esto es relevante en casos en donde existen restricciones de transmisión, como hoy pasa, por ejemplo, en el sistema al sur de Temuco.

Con esta importante reforma, además, se declara el segmento de transmisión como “servicio público”, es decir, somete al propietario de los sistemas de transporte de energía eléctrica a las mismas exigencias que se hacen para el sector de distribución y que consisten básicamente en continuidad, calidad, no discriminación y obligatoriedad en la prestación del servicio, todo lo cual se desarrolla más adelante en este trabajo con el fin de dar un tratamiento unitario a estas materias.

Sin perjuicio de los aspectos positivos que presenta la ley 19.940, determinados por las modificaciones orientadas hacia una mejor calidad y seguridad del suministro, mayor certeza jurídica, la estabilidad del precio de nudo y una mayor competitividad en el suministro a clientes libres, también trae consigo una serie de aspectos negativos y vacíos jurídicos que requieren de una pronta solución. Entre estas falencias<sup>31</sup> de la ley corta se pueden señalar:

- - El establecimiento de restricciones a la propiedad (la participación de los agentes generadores o distribuidores en la propiedad de la transmisión troncal está limitada al 8% en forma individual y al 40% en forma conjunta), lo que requería un quórum especial para su aprobación, ya que impone la obligación de transferir parte del activo de empresas eléctricas propietarias de tramos del sistema troncal, lo cual sería manifiestamente inconstitucional.
- - La ley corta insiste en remisiones sobre aspectos fundamentales al Reglamento Eléctrico, lo cual provoca incertidumbre para las empresas y mantiene, en casos se acrecientan, las potestades discrecionales de la autoridad administrativa en materia de fijación de tarifas.
- - No se precisa con claridad el concepto de “sistema troncal”. Todo el conjunto de líneas existente podría llegar a declararse como parte del sistema troncal.
- - El financiamiento compartido del costo de transmisión produce distorsiones en la asignación de recursos y en la señal de localización de las centrales, lo que puede derivar en una composición del parque generador que no es óptima.
- - La autoridad determinará cuál es el sistema troncal y cómo éste se expande basándose en las decisiones del Comité de Planificación que se crea para ello. Esto involucra una centralización de decisiones que puede tener altos costos frente a la

<sup>31</sup> Fuente <http://www2.puc.cl>.

alternativa de contar con un mecanismo institucional que lleve a que sea el sector privado el que tome las decisiones de inversión en base a las señales de precio.

Además, es menester señalar que la Ley Corta guardó silencio sobre temas de capital trascendencia en otros factores que provocan falta de inversión, necesaria de manera urgente para el futuro equilibrio entre la oferta y la demanda de energía eléctrica. Lamentablemente, se perdió una valiosa oportunidad de legislar en relación con los problemas que plantean el artículo 99 bis del DFL 1 y la Resolución Ministerial Exenta N° 88, señalados por las empresas como principales barreras para la inversión, por los motivos que se indicarán más adelante en el último capítulo de este trabajo.

2. Decreto Ley No 2.224 publicado en el Diario Oficial del 8 de junio de 1978.

Crea este Decreto Ley la Comisión Nacional de Energía (CNE), organismo público y descentralizado, con patrimonio propio y plena capacidad para adquirir y ejercer derechos y obligaciones, que se relaciona directamente con el Presidente de la República. Sin perjuicio de la relación señalada, todos aquellos actos jurídicos administrativos de la Comisión Nacional de Energía se realizarán a través del Ministerio de Minería.

Su función principal es elaborar y coordinar los planes, políticas y normas necesarias para el buen funcionamiento y desarrollo del sector energético del país, además de velar por el cumplimiento de todas las materias relacionadas con la energía, tanto en su producción y uso como en la promoción del uso eficiente de ésta.

Su Dirección Superior esta a cargo de un Consejo Directivo integrado por los ministros de Minería, Economía, Hacienda, Defensa Nacional, Secretario General de la Presidencia y de Planificación y Cooperación.

La administración de la Comisión corresponde al Secretario Ejecutivo, quien es el Jefe Superior del Servicio y tiene su representación legal, judicial y extrajudicial.

4. Ley 18.410, Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, publicada en el Diario Oficial de 22 de Mayo de 1985.

Crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), servicio funcionalmente descentralizado, que se relaciona con el Gobierno por medio del Ministerio de Economía. Su misión es fiscalizar la adecuada operación de los servicios de electricidad, gas y combustible, en términos de su seguridad, calidad y precio. Además debe vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.

Su modificación más relevante fue introducida por la Ley 19.613 del año 1999, aumentando sus facultades de fiscalización y sus atribuciones para interpretar la ley.

4. Decreto Supremo N° 327 de 12 de diciembre de 1997 que fija el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos.

Se dicta por la autoridad debido a que la reglamentación complementaria al DFL N° 1

de 1982 que existía era incompleta, y en gran medida, superada por los avances tecnológicos.

Además, a la fecha no se había dictado un reglamento que contuviera en forma íntegra y completa las diversas materias normadas en la Ley General de Servicios Eléctricos, dificultándose su correcta ejecución y aplicación.

En este sentido, era indispensable una reglamentación orgánica que contemplara todos los aspectos normados en el DFL N° 1, y derogar así las diversas disposiciones contenidas en las normativas dispersas y parciales, por lo cual el Decreto Supremo N° 327 de 12 de diciembre de 1997 que fija el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos regula entre otras materias aquellas que dicen relación con las empresas de generación de electricidad, las empresas de transporte de electricidad, las empresas concesionarias que efectúen servicio público de distribución, los Centros de Despacho Económico de Carga y los usuarios de energía e instalaciones eléctricas, las instalaciones de generación, de transporte, subestaciones de transformación e instalaciones de distribución de energía eléctrica y las demás instalaciones eléctricas, las relaciones de las empresas eléctricas con el Estado, con las Municipalidades, con otras entidades de servicio eléctrico y con los particulares.



# CAPITULO IV. Descripción del Sector Eléctrico en Chile

## 4.1 El Mercado Eléctrico.

Es necesario, antes de comenzar con el estudio de los derechos de las personas respecto del consumo de energía eléctrica, proporcionar una visión general acerca del funcionamiento del sistema eléctrico en su conjunto.

El mercado eléctrico en Chile está compuesto por las empresas de generación, transmisión y distribución de suministro eléctrico, las cuales son llevadas a cabo por empresas privadas, correspondiéndole al Estado solamente ejercer funciones de regulación, fiscalización y de planificación indicativa de inversiones en generación y transmisión.

En la industria eléctrica nacional participan un total aproximado de 31 empresas generadoras, 5 empresas transmisoras y 36 empresas distribuidoras, que en conjunto suministran una demanda agregada nacional que en el 2002 alcanzó los 42.633,3 GWh.

32

---

<sup>32</sup> Fuente Comisión Nacional de Energía, pág. web <http://www.cne.cl>.

Esta demanda se localiza territorialmente en cuatro sistemas eléctricos, los cuales, ordenados de Norte a Sur, son los siguientes: el Sistema Interconectado del Norte Grande, el Sistema Interconectado Central, el Sistema Eléctrico de Aysén y el Sistema Eléctrico de Magallanes.

Además, conforman este mercado los organismos fiscalizadores y reguladores entre los cuales se encuentran la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la Comisión Nacional de Energía (CNE), el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción; otros entes relacionados como la Comisión Nacional de Medio Ambiente (CONAMA), etc., y finalmente los consumidores de electricidad.

## **4.2. Los Sistemas Eléctricos en Chile.**

Los sistemas eléctricos se encuentran definidos en el artículo 150 del DFL 1, donde se señala que son " Un conjunto de centrales eléctricas generadoras, líneas de transporte, subestaciones eléctricas y líneas de distribución, interconectadas entre sí, que permiten generar, transportar y distribuir energía eléctrica."

Existen en Chile cuatro sistemas eléctricos interconectados:

- El Sistema Interconectado del Norte Grande(SING): se extiende entre Tarapacá y Antofagasta, primera y segunda regiones de Chile, respectivamente, las que cubren una superficie de 185.148 Km<sup>2</sup>, equivalente a un 24,5% del territorio de Chile Continental <sup>33</sup>, y se encuentra constituido por el conjunto de centrales generadoras y líneas de transporte interconectadas que abastecen el consumo de dicho sector, con un 34,83% de la capacidad instalada en el país. <sup>34</sup>

El Norte Grande de Chile, para los efectos del abastecimiento eléctrico, presenta características hidrológicas, climáticas y geográficas muy particulares, ya que la dispersión y la sequedad del área impiden el escurrimiento permanente de aguas hacia la costa, existiendo problemas como la escasez de agua para usos de generación eléctrica, las grandes distancias entre centros de consumo de electricidad y el inferior consumo de energía de las ciudades comparado al de las empresas mineras. <sup>35</sup>

Por las razones anteriores, con el fin de abastecer de suministro eléctrico a los distintos centros de consumo, se crearon varios sub-sistemas eléctricos separados, basados fundamentalmente en plantas de generación termoeléctrica. Con la interconexión de algunos de estos sub-sistemas, a fines de 1987, se dio origen al Sistema Interconectado del Norte Grande.

Las principales características que presenta el SING son <sup>36</sup> :

<sup>33</sup> Fuente CDEC-SING, pág. web <http://www.cdec-sing.cl>.

<sup>34</sup> Fuente Comisión Nacional de Energía, pág web <http://www.cne.cl>.

<sup>35</sup> Fuente CDEC-SING, pág. Web <http://www.cdec-sing.cl>.

Abastece de electricidad a los consumidores de las Regiones I y II.

Ausencia de recursos hídricos.

Consumos mayoritarios corresponden a clientes mineros (app. un 90%).

Pocos clientes pero con grandes niveles de consumo.

Grandes distancias entre centros de consumo y centrales generadoras.

Abastecimiento de la demanda con pocas unidades de gran tamaño relativo para el SING.

La operación del SING es coordinada por el Centro de Despacho Económico de Carga del SING (CDEC-SING), el cual entró en operación el 30 de Julio de 1993.

La potencia instalada bruta del SING al 31 de Diciembre del 2002, alcanzó a 3.634 MW.

El año 2002 la generación bruta alcanzó los 10.400 GWH, con un crecimiento del 5,6% con respecto al año 2001.

- El Sistema Interconectado Central (SIC): el cual cubre el área ubicada desde la rada de Paposo por el norte (en la II Región) y la localidad de Quellón por el sur, en la isla de Chiloé ( X Región), con una potencia instalada de 3.441 MW, abasteciendo el consumo del 93% de la población nacional. Su generación anual es de 9.851 GWh (100% termoeléctrica).<sup>37</sup>

Desde el año 1985 opera el CDEC-SIC para la coordinación de las instalaciones ubicadas en el Sistema Interconectado Central, encontrándose integrado por todas aquellas empresas eléctricas de transmisión y generación que cumplen con los requisitos establecidos por el artículo 168 del Reglamento Eléctrico.

Al 30 de junio de 2003, el CDEC-SIC administraba un parque generador que alcanzaba a los 6.996 MegaWatts de potencia instalada (descompuestos en 58,0% de generación de carácter hídrica y 42,0% de generación de carácter térmico), equivalente al 65,2% de la potencia total instalada en Chile y más de 11.200 km de líneas, en el rango 66.000 Volt a 500.000 Volt.<sup>38</sup>

- El Sistema Eléctrico de Aysén: se encuentra localizado en la XI Región, con una potencia instalada de 18,5 MW a diciembre de 1999 (30% hidroeléctrico y 70% termoeléctrico), con un 0,22% de la capacidad nacional<sup>39</sup>.

Este sistema se encuentra conformado por 5 subsistemas aislados, de los cuales solamente el subsistema Aysén cuenta con capacidad instalada superior a 1.500 kw, por lo cual, de acuerdo a la legislación vigente, es el único sujeto a fijación de precio de nudo

---

<sup>36</sup> EDELNOR, Presentación a Comisión de Minería y Energía de la Honorable Cámara de Diputados, 4 de Septiembre de 2002.

<sup>37</sup> Fuente , pág. web <http://www.cdec-sic.cl>.

<sup>38</sup> Fuente pág. web <http://www.cdec-sic.cl>.

<sup>39</sup> Comisión Nacional de Energía, pág. web [http://www.cne.cl/electricidad/f\\_sector.html](http://www.cne.cl/electricidad/f_sector.html).

y tarifas de distribución eléctrica.<sup>40</sup>

- El Sistema Eléctrico de Magallanes: se encuentra localizado en la XII Región, con una potencia instalada de 52 MW<sup>41</sup>, representando el 0,62% de la capacidad instalada en el país.<sup>42</sup>

Este sistema consta de tres sistemas aislados entre sí, los cuales abastecen las ciudades de Punta Arenas, Puerto Natales y Puerto Porvenir. El 85% de parque generador de este sistema corresponde a turbinas y motores a gas natural, mientras que el 15% restante corresponde a motores Diesel.<sup>43</sup>

Cabe señalar que entre las recientes reformas introducidas por la Ley 19.940 al DFL 1 se encuentra la modificación al sistema de tarificación en los sistemas eléctricos medianos y aislados, tales como los de Aysén y Magallanes, ya que se estimó que la metodología de precio de nudo (aplicada a todos los sistemas de generación) no se condice con la situación de monopolio integrado verticalmente que caracteriza estos sistemas. Para ello se opta por tarificar los segmentos de generación, transmisión y distribución sobre la base del costo incremental de desarrollo.<sup>44</sup> Así se pretende adaptar el sistema de regulación de precios de estos sistemas eléctricos a las condiciones y estructura de la industria propios de ellos, de modo de que el sistema de precios incentive la inversión óptima de largo plazo y permita así lograr reducciones en los costos para el consumidor final.

Así dispone el nuevo artículo 104-1 del DFL 1 que en los sistemas eléctricos cuya capacidad instalada de generación sea inferior a 200 megawatts y superior a 1.500 kilowatts, llamados "sistemas medianos", se deberá propender al desarrollo óptimo de las inversiones, así como operar las instalaciones de modo de preservar la seguridad del servicio en el sistema eléctrico, y garantizar la operación más económica para el conjunto de las instalaciones del sistema eléctrico.

En dichos sistemas se aplicarán las normas pertinentes respecto de las exigencias de seguridad y calidad de servicio, así como las normas de obligatoriedad y racionamiento establecidas en esta ley, conforme se establezca en el Reglamento Eléctrico.

Cuando en dichos sistemas exista más de una empresa generadora, deberán operarse todas las instalaciones interconectadas en forma coordinada, de modo de

---

<sup>40</sup> Dunay Osses Miguel y Ramírez de Arellano Donoso Bernardo, "El Sector Eléctrico en Chile, el CDEC y las Transferencias de Electricidad entre Generadoras", Memoria de Prueba para optar al grado de Licenciado en Ciencias Sociales y Jurídicas, Universidad de Chile, Santiago de Chile, 2002, pág. 18

<sup>41</sup> Fuente pág. web <http://www.dcc.uchile.cl>.

<sup>42</sup> Comisión Nacional de Energía, pág. web [http://www.cne.cl/electricidad/f\\_sector.html](http://www.cne.cl/electricidad/f_sector.html).

<sup>43</sup> Dunay Osses Miguel y Ramírez de Arellano Donoso Bernardo, ob. cit., pág. 19.

<sup>44</sup> Minuta Ley Corta, documento disponible en pág. web <http://www.navarro.cl>.



garantizar el cumplimiento de los objetivos asociados a la operación de las instalaciones. El mismo artículo señala que el Reglamento Eléctrico establecerá las normas que se requieran para cumplir con la operación y administración de dicho sistema en las condiciones señaladas por la ley.

## 4.3 Los Sectores Eléctricos.

La legislación eléctrica vigente, contenida principalmente en el ya citado DFL N° 1, “se diseñó con el objeto de organizar el mercado eléctrico nacional siguiendo un modelo de prestación de los servicios eléctricos a través de empresas privadas que operan tanto en mercados competitivos, como en segmentos no competitivos sometidos a regulación de precios y de calidad de suministro.

Consistentemente con esta visión, se definieron diferentes segmentos o ámbitos de actividad en algunos de los cuales se privilegia la libertad de emprendimiento y el establecimiento libre de los precios –cuando las condiciones naturales de los mercados lo permiten-, mientras en otros segmentos, en los cuales se verifica la existencia de monopolios naturales, se aplican regulaciones tendientes a simular condiciones de precios y calidad similares a los que se obtendrían en condiciones de competencia.”<sup>45</sup>

En este sentido, el sector eléctrico chileno se encuentra dividido hoy en tres segmentos de la actividad:

- a) Generación
- b) Transmisión
- c) Distribución

### 4.3.1 El Sector Generación.

---

Este segmento está constituido por el conjunto de empresas eléctricas propietarias de centrales generadoras de electricidad, y su actividad consiste en el proceso tecnológico destinado a transformar las fuentes energéticas primarias en energía eléctrica transportable y utilizable en los centros de consumo.

Este sector se caracteriza por ser un mercado competitivo, donde existen una variedad de opciones y costos<sup>46</sup>, por lo cual el legislador decidió no imponer barreras legales para la incorporación de nuevos actores.

<sup>45</sup> Mensaje N° 102-346 de S. E. el Presidente de la República con el que se inicia el proyecto de ley que regula sistemas de transporte de energía eléctrica, establece un nuevo régimen de tarifas para sistemas eléctricos medianos e introduce las adecuaciones que indica a la Ley General de Servicios Eléctricos, Santiago, mayo de 2002.

<sup>46</sup> En Chile encontramos centrales generadoras hidráulicas de pasada, hidráulicas de embalse, turbinas a gas y ciclos combinados, turbinas a vapor, motogeneradores, eólicas, etc.

Sin perjuicio de lo anterior, se establece la condición de concesión para establecer centrales hidroeléctricas, la cual otorga el derecho a imponer servidumbres para facilitar el desarrollo la actividad de generación de energía eléctrica <sup>47</sup> .

Además, existe la obligación de interconexión de las instalaciones eléctricas de los concesionarios de cualquier naturaleza cuando con informe de la Comisión se determine mediante decreto supremo del Ministerio de Economía, con el objeto de garantizar la eficiencia y la seguridad del sistema, en virtud del artículo 81 del DFL 1.

La operación de los sistemas eléctricos que resulten interconectados deberá ser coordinada con el fin de preservar la seguridad del servicio y garantizar la operación más económica para el conjunto de las instalaciones <sup>48</sup> .

De esta manera, las transferencias de energía que resulten de la coordinación de la operación de los sistemas interconectados serán valorizadas de acuerdo a los costos marginales instantáneos de cada sistema eléctrico, los cuales serán calculados por el organismo de coordinación de la operación o Centro de Despacho Económico de Carga que corresponda. <sup>49</sup>

Por lo tanto, la actividad de generación de energía eléctrica es coordinada por un Centro de Despacho Económico de Carga (CDEC), el cual es un organismo formado por las empresas generadoras y de transmisión, encargado de elaborar los planes de operación de todas las centrales generadoras del sistema eléctrico, de manera que se logre el mínimo costo posible y la mayor eficiencia y seguridad en la satisfacción de la demanda. <sup>50</sup>

<sup>47</sup> Artículo 2 del DFL 1.

<sup>48</sup> Artículo 71 -46 del DFL 1.

<sup>49</sup> Artículo 71-47 del DFL 1.

<sup>50</sup> El artículo 150 del DFL 1 señala que un Centro de Despacho Económico de Carga es el organismo encargado de determinar la operación del conjunto de instalaciones de un sistema eléctrico, incluyendo las centrales eléctricas generadoras; líneas de transmisión a nivel troncal, subtransmisión y adicionales; subestaciones eléctricas, incluidas las subestaciones primarias de distribución y barras de consumo de usuarios no sometidos a regulación de precios abastecidos directamente desde instalaciones e un sistema de transmisión; interconectadas entre sí, que permite generar, transportar y distribuir energía eléctrica desde un sistema eléctrico, de modo que el costo de abastecimiento eléctrico del sistema sea el mínimo posible, compatible con una confiabilidad prefijada. Además, dispone el artículo 81 bis del mismo cuerpo legal que para los efectos del cumplimiento de las funciones del Centro de Despacho Económico de Carga, todo propietario, arrendatario, usufructuario o quien explote, a cualquier título, centrales generadoras, líneas de transporte, instalaciones de distribución y demás instalaciones señaladas en el primer párrafo de la letra b) del artículo 150º, que se interconecten al sistema, estará obligado a sujetarse a la coordinación del sistema y a proporcionar la información necesaria y pertinente que el referido Centro de Despacho le solicite para mantener la seguridad global del sistema, optimizar la operación y garantizar el acceso abierto a los sistemas de transmisión troncal y de subtransmisión, en conformidad a esta ley. Cada integrante del Centro de Despacho Económico de Carga, separadamente, será responsable por el cumplimiento de las obligaciones que emanen de la ley o el reglamento. Las demás entidades que, de conformidad a la ley y el reglamento, deban sujetar la operación de sus instalaciones a la coordinación del Centro, responderán de igual modo por el cumplimiento de las instrucciones y programaciones que éste establezca."

Por otra parte, los mercados a los cuales abastecen las empresas generadoras son tres: en primer lugar el mercado de otros productores (Mercado Spot), que se refiere a las transacciones entre empresas generadoras derivadas de la obligación de interconexión de sus instalaciones eléctricas, coordinada por el CDEC, donde las empresas generadora pueden vender la energía que producen por sobre la que deben generar en virtud de sus obligaciones contractuales a otras empresas que la requieran para satisfacer a sus clientes debido a una generación menor que lo estipulado en sus contratos. Los generadores compran y venden energía al precio spot, el cual se encuentra determinado por el costo marginal instantáneo de generación calculado por el CDEC. En segundo lugar se encuentra el mercado de clientes libres, que incluye las transacciones con grandes consumidores que tienen una potencia conectada mayor superior a los 500 Kw; generalmente industriales o mineros. Estos clientes no están sujetos a la regulación de precios, por lo que serán libremente pactados. Finalmente, está el mercado de empresas concesionarias de servicio público de distribución (mercado de clientes regulados), que incluye aquellas transacciones con empresas distribuidoras sujetas a precios regulados, destinadas a abastecer clientes con una potencia menor a los 500 Kw ubicados en la zona de concesión de la empresa distribuidora. Estas ventas se realizan a precio de nudo, el cual es determinado en forma bianual (en los meses de abril y octubre de cada año) por la Comisión Nacional de Energía (sobre la base de las proyecciones de los costos marginales esperados en el Sistema) quien a través de un Informe Técnico comunica sus resultados al Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, el cual procede a su fijación, mediante un Decreto publicado en el Diario Oficial.

### 4.3.2 El Sector Transmisión.

---

El sector de transmisión de energía eléctrica es aquel que desarrolla la actividad destinada a transportar dicha energía desde las centrales generadoras hasta los centros masivos de consumo.

Cabe señalar que este sector ha experimentado una interesante evolución, determinada por la capital importancia que ha ido adquiriendo dentro de los mercados eléctricos, “fenómeno que no sólo se observa en Chile, sino también a nivel mundial”<sup>51</sup>. Así, desde considerarse en un principio como un solo segmento al de generación-transporte, al no estimarse de mayor relevancia las economías de escala de ambos, se pasó a constatar el monopolio a que llevaban estas economías de escala en el sector de transmisión, por lo cual se modificó el DFL 1 en el año 1990, estableciendo los conceptos y reglas relativas a los pagos de peajes al sistema de transmisión como una renta necesaria para complementar los ingresos del propietario de los medios de transporte, no cubierta por los criterios tarifarios marginalistas. Esta configuración del sector de transporte de energía eléctrica predomina hasta la dictación de la ya mencionada ley 19.940 del 13 de Marzo de 2004, la cual, debido a una serie de

---

<sup>51</sup> Mensaje N° 102-346 de S.E. el Presidente de la República con el que se inicia el proyecto de ley que regula sistemas de transporte de energía eléctrica, establece un nuevo régimen de tarifas para sistemas eléctricos medianos e introduce las adecuaciones que indica a la Ley General de Servicios Eléctricos, Santiago, mayo de 2002.

problemas que enfrenta este sector a la fecha de conclusión de este trabajo, introduce un conjunto de importantes modificaciones a la Ley General de Servicios Eléctricos.

Entre las dificultades que se han presentado en el sector de transmisión durante los últimos años, principalmente de carácter organizativo y regulatorio, se encuentran las complicaciones en los mecanismos de operación de la actividad coordinada de los sistemas, derivadas principalmente de la complejidad de los sistemas y de los mercados; incertidumbre en la regulación de precios que inciden en la actividad (sobre todo en cuanto al precio de nudo) ; problemas en el libre acceso de distintos actores al mercado; falta de inversiones necesarias para mantener equilibrio entre el crecimiento de la oferta y de la demanda y de desarrollar la calidad y seguridad del suministro; poca claridad en materia de derechos y obligaciones de las empresas y consumidores; y falta de claridad y transparencia en los procesos regulatorios.

Es así como se puede señalar que dentro de los aspectos fundamentales del cambio legislativo encontramos la nueva regulación de los sistemas de transporte de electricidad, que obedece, según la autoridad <sup>52</sup>, a que los incentivos introducidos para este sector a través de la modificación efectuada al DFL 1 en el año 1990, no han operado correctamente en los últimos años, pues el transmisor, al recibir los ingresos que le permiten cubrir sus costos totales con independencia de las saturaciones o situaciones de escasez que se produzcan en el sistema, no se ha impulsado a invertir en nuevas instalaciones, provocando importantes cuellos de botella en el sistema. <sup>53</sup>

En esta línea, señala el nuevo artículo 71-1 del DFL 1 que “el sistema de transmisión o transporte de electricidad es el conjunto de líneas y subestaciones eléctricas que forman parte de un sistema eléctrico, en un nivel de tensión nominal superior que se disponga en la respectiva norma técnica que proponga la Comisión, y cuya operación deberá coordinarse según lo dispone el artículo 81 de esta ley.

En cada sistema de transmisión se distinguen instalaciones del “sistema de transmisión troncal”, del “sistema de subtransmisión” y del sistema de transmisión adicional”.

Se entiende que cada sistema de transmisión troncal estará constituido por las líneas y subestaciones eléctricas que sean económicamente eficientes y necesarias para posibilitar el abastecimiento de la totalidad de la demanda del sistema eléctrico respectivo, bajo los diferentes escenarios de disponibilidad de las instalaciones de generación, incluyendo situaciones de contingencia y falla, considerando las exigencias de calidad y seguridad de servicio establecidas en la presente ley, los reglamentos y las normas técnicas. <sup>54</sup>

<sup>52</sup> Mensaje N° 102-346 de S.E. el Presidente de la República con el que se inicia el proyecto de ley que regula sistemas de transporte de energía eléctrica, establece un nuevo régimen de tarifas para sistemas eléctricos medianos e introduce las adecuaciones que indica a la Ley General de Servicios Eléctricos, Santiago, mayo de 2002.

<sup>53</sup> En palabras del Ministro de Economía, pronunciadas en las Segundas Jornadas de Derecho Eléctrico realizadas en Julio de 2002 en la Pontificia Universidad Católica de Chile, “el marco actual, basado en el negocio bilateral entre privados, no ha permitido un desarrollo armónico de las inversiones en transmisión y que el principio de simplicidad resulta difícil de aplicación cuando se trata de actividad monopólica.”

Las instalaciones pertenecientes a cada uno de los tramos del sistema de transmisión troncal deberán cumplir con las siguientes características:

a) Mostrar una variabilidad relevante en la magnitud y dirección de los flujos de potencia, como resultado de abastecer en forma óptima una misma configuración de demanda para diferentes escenarios de disponibilidad del parque generador existente, considerando las restricciones impuestas por el cumplimiento de las exigencias de calidad y seguridad de servicio, incluyendo situaciones de contingencia y falla.

b) Tener una tensión nominal igual o mayor a 220 kilovolts.

c) Que la magnitud de los flujos en estas líneas no esté determinada por el consumo de un número reducido de consumidores.

d) Que los flujos en las líneas no sean atribuidos exclusivamente al consumo de un cliente, o a la producción de una central generadora o de un grupo reducido de centrales generadoras.

e) Que la línea tenga tramos con flujos bidireccionales relevantes. No obstante, una vez determinados los límites del sistema de transmisión troncal, se incluirán en él las instalaciones interiores que sean necesarias para asegurar la continuidad de tal sistema. El Reglamento establecerá el procedimiento que, en base a las características señaladas, deberá seguirse para calificar a las instalaciones de cada sistema eléctrico como pertenecientes o no al sistema de transmisión troncal respectivo. A ellas se agregarán, en el momento en que entren en operación, las instalaciones futuras de construcción obligatoria definidas mediante similar procedimiento según lo establecido en el artículo 71-26. Las líneas y subestaciones de cada sistema de transmisión troncal serán determinadas mediante decreto supremo del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, dictado bajo la fórmula "por orden del Presidente de la República", previo informe técnico de la Comisión, según lo establecido en el artículo 71-20.

En cuanto a los sistemas de subtransmisión, éstos estarán constituidos por las líneas y subestaciones eléctricas que, encontrándose interconectadas al sistema eléctrico respectivo, están dispuestas para el abastecimiento exclusivo de grupos de consumidores finales libres o regulados, territorialmente identificables, que se encuentren en zonas de concesión de empresas distribuidoras. Las instalaciones pertenecientes al sistema de subtransmisión deberán cumplir con las siguientes características:

a) No calificar como instalaciones troncales según lo establecido en el artículo 71-2.

b) Que los flujos en las líneas no sean atribuidos exclusivamente al consumo de un cliente, o a la producción de una central generadora o de un grupo reducido de centrales generadoras. Las líneas y subestaciones de cada sistema de subtransmisión serán determinadas, previo informe técnico de la Comisión, mediante decreto supremo del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, dictado bajo la fórmula "Por orden del Presidente de la República", el que tendrá una vigencia de cuatro años.<sup>55</sup>

<sup>54</sup> Artículo 71-2 del DFL 1.

<sup>55</sup> Artículo 71-3 del DFL 1.

Por último, los sistemas de transmisión adicional estarán constituidos por las instalaciones de transmisión que, encontrándose interconectadas al sistema eléctrico respectivo, están destinadas esencial y principalmente al suministro de energía eléctrica a usuarios no sometidos a regulación de precios, y por aquellas cuyo objeto principal es permitir a los generadores inyectar su producción al sistema eléctrico, sin que formen parte del sistema de transmisión troncal ni de los sistemas de subtransmisión.<sup>56</sup>

### **4.3.3 El Sector Distribución.**

---

Este sector está constituido por las líneas, subestaciones y equipos que operan en tensión nominal igual o inferior a 23kV, los cuales permiten prestar el servicio de distribución eléctrica a los consumidores finales, localizados en cierta zona geográfica explícitamente limitada. Las empresas de distribución operan bajo un régimen de concesión de "servicio público de distribución", con obligación de servicio y con tarifas reguladas para el suministro a clientes regulados, dada su característica de monopolio natural, la cual ha hecho necesaria la función normativa del Estado con fin el asegurarle al usuario que las empresas inviertan de una forma eficiente y que funcionen de acuerdo a criterios técnicos exigentes, a través de la constante evaluación y planificación del mismo.

No existe acuerdo por parte de los juristas en el concepto de "servicio público". La Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Ley N° 18.575, define en su artículo 28 a los servicios públicos como "los órganos administrativos encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua. Estarán sometidos a la dependencia o supervigilancia del Presidente de la República a través de los respectivos Ministerios, cuyas políticas, planes y programas les corresponderá aplicar, sin perjuicio de lo dispuesto en los Artículos 22, inciso tercero, y 30. La ley podrá, excepcionalmente, crear servicios públicos bajo la dependencia o supervigilancia directa del Presidente de la República."

En opinión del profesor Fernando Abarra, "cuando el servicio público no es prestado directamente por el Estado, existe consenso al menos en que se trata de una necesidad de carácter pública por los privados, mediante:

- El reconocimiento legal del carácter público que se le asigna a la actividad respectiva.
- La entrega de una concesión.
- El otorgamiento de ciertos poderes jurídicos a las empresas que presten el servicio.

Así, por regla general, la calificación de Servicio Público, se traduce en la obligatoriedad de proveer el servicio y en una fuerte intervención de la autoridad en la fijación de tarifas."

<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Artículo 71-4 del DFL 1.

<sup>57</sup> Abarra Fernando, "La Calificación de Servicio Público de la Actividad de Transmisión. Efectos y Propuestas", Informe para la Comisión de Minería y Energía de la H. Cámara de Diputados.

Por su parte, el profesor Carlos Carmona S.<sup>58</sup> nos señala lo siguiente a propósito del servicio público:

1. La actividad administrativa de prestación es aquella por la cual la administración, sin limitar ni incentivar la actividad privada, satisface directamente una necesidad pública mediante la prestación de un servicio de los administrados. Esta prestación va dirigida a los particulares, considerados individualmente o en su conjunto. De esta forma, el Estado interviene sólo cuando la necesidad no puede ser cubierta por la actividad del particular o esta la haría de un modo imperfecto.

De esta manera, la prestación que entrega el servicio público tiene las siguientes características:

Es normalmente retribuida en dinero y no en especie.

Las prestaciones deben ser periódicas, o sea, tener cierto carácter de continuidad en el tiempo; no se trata de una prestación esporádica.

Debe tratarse de una prestación sistemática, es decir, organizada y con un propósito determinado.

2. No es toda actividad realizada por el Estado. Este elemento lleva al abandono de la teoría francesa, representada por Duguit.

3. La actividad prestacional es una actividad técnica que satisface directa y concretamente necesidades de la colectividad, por lo que debe prestarse en forma efectiva.

4. Requiere de intervención del legislador.

5. No necesita tener una significación económica; esto desde la perspectiva del Estado como prestador del servicio puesto que si le otorga su ejecución a un privado, lógicamente que para éste es necesaria la significación económica.

6. El servicio público se presta conforme a un régimen especial.

Por otra parte, en cuanto a la regulación del servicio público en el marco jurídico eléctrico, dispone el artículo 7 del DFL 1 que “es servicio público eléctrico, el suministro que efectúe una empresa concesionaria de distribución a usuarios finales ubicados en su zona de concesión, o bien a usuarios ubicados fuera de dichas zonas, que se conecten a las instalaciones de la concesionaria mediante líneas propias o de terceros. Las empresas que posean concesiones de servicio público de distribución sólo podrán destinar sus instalaciones de distribución al servicio público y al alumbrado público. Asimismo, es servicio público eléctrico el transporte de electricidad por sistemas de transmisión troncal y de subtransmisión.”<sup>59</sup>

En concordancia con la citada disposición del DFL 1, el artículo 5 del Reglamento Eléctrico señala que “las concesiones de servicio público de distribución son aquellas que habilitan a su titular para establecer, operar y explotar instalaciones de distribución de

---

<sup>58</sup> CARLOS CARMONA SANTANDER, texto de la Cátedra de Derecho Administrativo de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile para el curso de 1999, citado por Echave Hamilton María Victoria, Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica, Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, pág. 86, Universidad de Chile, 2002.

electricidad dentro de una zona determinada y efectuar suministro de energía eléctrica a usuarios finales ubicados dentro de dicha zona y los que, ubicados fuera de ella, se conecten a sus instalaciones mediante líneas propias o de terceros.”

Por lo tanto, de lo expuesto en relación al servicio público se puede concluir que tanto la actividad de distribución como la de transporte de energía eléctrica se encuentran así configuradas, con los límites que las disposiciones legales citadas anteriormente establecen, estando sujetos ambos segmentos a ciertas obligaciones que de ello se derivan, pues el legislador estimó que dada la importancia y las características particulares de dichas actividades, especialmente la monopólica, debe primar el interés público por sobre el privado, y por lo tanto reciben plena aplicación las normas de Derecho Público a su respecto aunque las prestaciones de transmisión y distribución sean llevadas a cabo por empresas privadas mediante concesiones. De esta manera la labor que efectúan dichas entidades debe ser supervisada y fiscalizada, lo cual le corresponde a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y el servicio prestado debe cumplir con los estándares de calidad, obligatoriedad, continuidad, seguridad y uniformidad que establece la ley y que serán tratados extensamente en el capítulo final de este trabajo.

Otro aspecto importante en relación con la actividad de distribución de energía eléctrica es la regulación de los usuarios de este servicio en la normativa del ramo. En virtud del artículo 90 del DFL 1, se clasifica a los usuarios en clientes regulados, los cuales se encuentran sometidos a regulación de precios, y en clientes no regulados o libres, los cuales pueden pactar libremente el precio y demás condiciones del contrato de suministro eléctrico.

a. Clientes regulados:

En virtud de la Ley y el Reglamento Eléctrico, los siguientes suministros de energía eléctrica y los servicios que a continuación se indican están sujetos a fijación de precios:

- Los suministros a usuarios finales con potencia conectada inferior o igual a 2.000 kilowatts; ubicados en zonas de concesión de servicio público de distribución o que se conecten mediante líneas de su propiedad o de terceros a las instalaciones de distribución de la respectiva concesionaria;
- Los mismos suministros anteriores, pero efectuados desde las instalaciones de generación o transporte de una empresa eléctrica, en sistemas eléctricos de tamaño superior a 1.500 kilowatts en capacidad instalada de generación;
- Los suministros a empresas eléctricas que no dispongan de generación propia, en cuanto al suministro de energía eléctrica que se les otorgue por otras empresas, en la proporción en que éstas efectúen a su vez suministros sometidos a fijación de

<sup>59</sup> Este último inciso fue agregado al artículo 7 del DFL 1 por la Ley 19.940 de 13 de Marzo de 2004, declarando al sector de transmisión de energía eléctrica como servicio público, ya que con anterioridad a la entrada en vigencia de dicha ley se encontraba expresamente excluido como servicio público por el derogado artículo 8 del DFL 1, el cual señalaba que “no se considerarán d servicio público: los suministros efectuados desde instalaciones de generación y transporte, la distribución de energía que hagan las Cooperativas no concesionarias, o bien la distribución que se realice sin concesión”.



precios;

Los servicios no consistentes en suministros de energía, prestados por las empresas sean o no concesionarias de servicio público que, mediante Resolución de la Comisión Resolutiva, creada por el Decreto Ley 211 de 1973, dictada a solicitud de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles o de cualquier interesado, sean expresamente calificados como sujetos a fijación de precios, en consideración a que las condiciones existentes en el mercado no son suficientes para garantizar un régimen de libertad tarifaria.

b. Clientes libres o no regulados:

Son aquellos consumidores cuya potencia conectada es superior a 2.000 kilowatts, a los cuales la ley les permite negociar de manera directa sus condiciones de contrato, es decir, suministro, precio y duración del mismo, lo cual se basa en la suposición de que ellos tienen una mayor capacidad negociadora y mayor posibilidad de proveerse de electricidad de otras formas.<sup>60</sup>

No obstante, los suministros a que se refieren los primeros casos del artículo 90 del DFL 1 antes citado podrán ser contratados a precios libres cuando ocurra alguna de las circunstancias siguientes:

a) Cuando se trate de servicio por menos de doce meses;

b) Cuando se trate de calidades especiales de servicio;

c) Si el producto de la potencia conectada del usuario, medida en megawatts y de la distancia comprendida entre el punto de empalme con la concesionaria y la subestación primaria más cercana, medida en kilómetros a lo largo de las líneas eléctricas, es superior a 20 megawatts-kilómetro.

d) Cuando la potencia conectada del usuario final sea superior a 500 kilowatts. En este caso, el usuario final tendrá derecho a optar por un régimen de tarifa regulada o de precio libre, por un período mínimo de cuatro años de permanencia en cada régimen. El cambio de opción deberá ser comunicado a la concesionaria de distribución con una antelación de, al menos, 12 meses.

El Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción podrá rebajar el límite de 500 kilowatts indicado en esta letra, previo informe de la Comisión Resolutiva establecida en el decreto ley N° 211, de 1973, o del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, en su caso.<sup>61</sup>

## 4.4 El Régimen Tarifario.<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup> Artículo 91 del DFL 1 del Ministerio de Minería.

<sup>61</sup> Esta nueva letra d fue agregada al DFL 1 por la ley 19.940 de 13 de Marzo de 2004.

La legislación vigente establece como premisa básica que las tarifas deben representar los costos reales de generación, transmisión y de distribución de electricidad asociados a una operación eficiente, de modo de entregar las señales adecuadas tanto a las empresas como a los consumidores, a objeto de obtener un óptimo desarrollo de los sistemas eléctricos.<sup>63</sup>

El criterio general en la materia es la libertad de precios en aquellos segmentos donde existen condiciones de competencia. Por ello se realiza la distinción anteriormente estudiada entre clientes libres y regulados, pues para suministros efectuados a los primeros la Ley dispone la libertad de precios, suponiéndoles capacidad negociadora y la posibilidad de proveerse de electricidad de otras formas, tales como la autogeneración o el suministro directo desde empresas generadoras. En cambio, tratándose de suministros a clientes regulados, se considera que las características del mercado son de monopolio natural y por lo tanto la Ley establece que están afectos a regulación de precios.

En este sentido, en los sistemas eléctricos cuyo tamaño es superior a 200 megawatts en capacidad instalada de generación la Ley distingue dos niveles de precios sujetos a fijación<sup>64</sup> :

A- Precios a nivel de generación-transporte: denominado "Precio de Nudo", elemento crucial en el sistema chileno y en particular para el Sistema Interconectado Central y el Sistema Interconectado del Norte Grande, definido para todas las subestaciones de generación-transporte desde las cuales se efectúe el suministro. Así, en los sistemas eléctricos de capacidad instalada de generación igual o superior a 200 megawatts, los precios de nudo deberán reflejar un promedio en el tiempo de los costos marginales de suministro a nivel de generación-transporte para usuarios permanentes de muy bajo riesgo. Por su naturaleza, estos precios estarán sujetos a fluctuaciones que derivan de situaciones coyunturales, como variaciones en la hidrología, en la demanda, en los precios de combustibles y otros.

Los precios de nudo, determinados por la Comisión Nacional de Energía a través de un informe técnico y que se fijan semestralmente en los meses de abril y octubre de cada año por el Ministerio de Economía mediante un Decreto publicado en el Diario Oficial, entran en vigencia dichos a contar del 1º de mayo o 1º de noviembre según la fijación semestral que corresponda.<sup>65</sup>

<sup>62</sup> Comisión Nacional de Energía, pág. web [http:// www.cne .cl](http://www.cne.cl)

<sup>63</sup> Comisión Nacional de Energía, pág. web [http:// www.cne .cl](http://www.cne.cl)

<sup>64</sup> Ya que según lo dispuesto en el artículo 97 del DFL 1, en los sistemas eléctricos de capacidad instalada de generación inferior a 200 megawatts y superior a 1.500 kilowatts, los precios de nudo se calcularán sobre la base del costo incremental de desarrollo y los costos totales de largo plazo para los segmentos de generación y transmisión, según corresponda, de sistemas eficientemente dimensionados, y considerando el abastecimiento total de la demanda del sistema eléctrico. Los precios de nudo de los sistemas eléctricos indicados serán calculados y fijados según lo dispuesto en los artículos 104-1 y siguientes.

<sup>65</sup> Según el nuevo inciso quinto del artículo 103 del DFL 1 agregado por la ley 19.940 de 13 de marzo de 2004.

El precio de nudo consta de dos componentes:

a) Precio básico de la energía: el cual es el promedio en el tiempo de los costos marginales de energía del sistema eléctrico operando a mínimo costo actualizado de operación y de racionamiento, durante el período de estudio. "Este promedio de los costos marginales tiene por objetivo aminorar las fuertes fluctuaciones a las que están sujetos los precios de corto plazo, en particular en un sistema mayoritariamente hidroeléctrico como el SIC."<sup>66</sup>

Estos costos marginales se calculan simulando la operación óptima durante estos cuatro años para una tasa de actualización de 10%. Para ello, el regulador necesita conocer entre otras cosas, la demanda futura, los costos de operación de las centrales, el costo de falla de suministro y la inversión de centrales. No son variables conocidas y el regulador debe por tanto estimarlas, a partir de metodologías preestablecidas.

b) Precio básico de la potencia de punta: es aquel valor que resulta de determinar el tipo de unidades generadoras más económicas para suministrar potencia adicional durante las horas de demanda máxima anual en una o más subestaciones troncales del sistema eléctrico, conforme los balances de demanda y oferta de potencia en los subsistemas que corresponda. Como oferta de potencia se considera tanto la aportada por las centrales generadoras como aquella aportada por los sistemas de transmisión. Se calcula el costo marginal anual de incrementar la capacidad instalada de cada subsistema eléctrico con este tipo de unidades. Los valores así obtenidos se incrementan en un porcentaje igual al margen de reserva de potencia teórico del respectivo subsistema.

Cabe señalar que para cada una de las subestaciones troncales del subsistema eléctrico que corresponda, se calcula un factor de penalización de potencia de punta que multiplicado por el precio básico de la potencia de punta del subsistema correspondiente, determina el precio de la potencia de punta en la subestación respectiva.<sup>67</sup>

En los cálculos se consideran las inversiones requeridas para instalar esta central y las líneas de transmisión para conectarla al sistema, una vida útil de 30 años para la central y de 20 años para la línea, su costo fijo de operación y mantención, y una tasa de descuento de 10% anual.

Así, si bien el precio de nudo se determina en base a un criterio de costo marginal, éste no equivale exactamente al costo marginal de cada momento (precio spot), ya que, y en especial en el Sistema Interconectado Central, el costo marginal instantáneo varía en el transcurso del año dependiendo de la hidrología, pudiendo producirse la energía a través de centrales hidroeléctricas, térmicas a petróleo o térmicas a carbón.

Por ello, con el fin de reducir la inestabilidad en los precios de nudo, se consideran distintos escenarios hidrológicos para definirlos a través de un promedio proyectado en 48 meses del costo marginal de corto plazo del sistema integrado. Dicha proyección

---

<sup>66</sup> Documento sobre los procesos tarifarios elaborado por la Subsecretaría de Economía del Gobierno de Chile, pag. web <http://www.economia.cl>

<sup>67</sup> En virtud del nuevo número 5 del artículo 99 del DFL 1 introducido por la ley 19.940 de 13 de marzo de 2004.

comprende la optimización del uso de los embalses, particularmente del lago Laja (Gestión Óptima del Laja, "Gol").

Cabe señalar, que con el fin de fomentar la competencia de las empresas por los clientes libres, los precios de nudo máximos fijados por el Ministerio de Economía no pueden desviarse más de un 5% del promedio ponderado de los precios libres. En el caso contrario la Comisión deberá multiplicar todos los precios de nudo por un coeficiente único de modo de alcanzar el límite más próximo, superior o inferior de la banda de 5%.

En lo referente al calendario del proceso tarifario, antes del 15 de marzo y 15 de septiembre de cada año, la Comisión deberá comunicar al Centro de Despacho Económico del Sistema y a las empresas generadoras y transportistas, que efectúan ventas sometidas a fijación de precios, el informe preliminar del cálculo de los precios de nudo. Estas entidades tendrán 15 días para poder hacer llegar sus observaciones al informe preliminar, que la Comisión podrá aceptar o rechazar total o parcialmente. Conjuntamente deberán comunicar el precio medio cobrado por las ventas a precio libre efectuadas durante los últimos cuatro meses<sup>68</sup>, a cada uno de sus consumidores no sometidos a fijación de precios. Con la información de los precios libres proporcionados por las empresas, la Comisión procederá a chequear que los precios de nudo no difieren en más de un 5% del promedio ponderado de los precios libres. En caso de que no se respete esta condición, la Comisión deberá hacer los ajustes necesarios. La Comisión debe comunicar antes del 15 de Abril y 15 de octubre de cada año al Ministerio de Economía y las empresas generadoras los precios de nudo definitivos. El Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción deberá publicar los nuevos valores a más tardar el 30 de abril y 31 de octubre de cada año.

En cuanto a la transmisión, toda empresa eléctrica que inyecte energía y potencia al sistema eléctrico con plantas de generación propias o contratadas, así como toda empresa eléctrica que efectúe retiros de energía y potencia desde el sistema eléctrico para comercializarla con distribuidoras o con clientes finales, hace uso de aquellas instalaciones del sistema de transmisión troncal y de los sistemas de subtransmisión y adicionales que correspondan<sup>69</sup>, y deberán pagar a el o los representantes de las empresas propietarias u operadoras del respectivo sistema de transmisión troncal, de los sistemas de subtransmisión y de los sistemas adicionales que correspondan, los costos de transmisión de conformidad con la liquidación que efectúe la Dirección de Peajes del respectivo Centro de Despacho Económico de Carga.<sup>70</sup>

De esta manera, para cada tramo de un sistema de transmisión troncal se determinará el "valor anual de la transmisión por tramo", compuesto por la anualidad del "valor de inversión"<sup>71</sup> ("V. I.") del tramo, más los costos anuales de operación, mantenimiento y administración del tramo respectivo, ("COMA"). Cada tramo del sistema de transmisión troncal estará compuesto por un conjunto mínimo de instalaciones

<sup>68</sup> En virtud del nuevo inciso primero del artículo 101 del DFL 1 introducido por la Ley 19.940 de 13 de marzo de 2004.

<sup>69</sup> Artículo 71-6 del DFL 1.

<sup>70</sup> Artículo 71-8 del DFL 1.

económicamente identificables, agrupadas según los criterios que establezca el Reglamento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 71-20 del DFL 1.<sup>72</sup>

El valor anual de la transmisión por tramo de cada sistema de transmisión troncal se fija cada cuatro años por el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, conforme al procedimiento señalado en la ley.

Así, la obligación de pago de las empresas usuarias del respectivo sistema de transmisión troncal y la repercusión de ese pago en los usuarios finales, se regirán por las siguientes reglas:<sup>73</sup>

A) Al segmento de usuarios finales con potencia conectada inferior o igual a 2.000 kilowatts se les aplicará un cargo único por concepto de uso del sistema troncal, en proporción a sus consumos de energía. A los demás usuarios finales se les aplicará otro cargo único, por igual concepto, en proporción a sus consumos de energía efectuados hasta una potencia de 15.000 kilowatts. A los consumos de energía por sobre este límite se les aplicará un peaje unitario.

B) Los propietarios de centrales de generación eléctrica pagarán un peaje de inyección que será equivalente a la suma de los pagos que les corresponden en el financiamiento de los tramos del área de influencia común y de los tramos del sistema troncal no incluidos en el área de influencia común.

Las empresas que efectúen retiros pagarán por cada unidad de energía, un peaje unitario de retiro que se establecerá por barra de retiro y será equivalente a la suma de los pagos que corresponden a dicha barra en el financiamiento de los tramos del área de influencia común y de los tramos del sistema troncal no incluidos en tal área, dividido por la energía total retirada en esa barra.

C) Área de influencia común es el área, fijada para efectos de remuneración del sistema troncal, constituida por el conjunto mínimo de instalaciones troncales entre dos nudos de dicho sistema, en la que concurren las características señaladas por la ley.

D) En los tramos pertenecientes al área de influencia común del sistema troncal, el pago del peaje total de cada tramo se repartirá conforme a lo siguiente:

1.- Los propietarios de las centrales de generación eléctrica financiarán el ochenta por ciento del peaje total de los tramos pertenecientes al área de influencia común del sistema troncal, a prorrata del uso esperado que sus inyecciones hacen de cada tramo.

2.- Las empresas que efectúen retiros financiarán el veinte por ciento restante del peaje total de los tramos del área de influencia común del sistema troncal, a prorrata del uso esperado que sus retiros hacen de cada tramo.

E) En los tramos del sistema troncal que no pertenezcan al área de influencia común,

---

<sup>71</sup> En virtud del artículo 71-10 del DFL 1, El V.I. de una instalación de transmisión es la suma de los costos de adquisición e instalación de sus componentes, de acuerdo con valores de mercado, determinado conforme al mismo artículo.

<sup>72</sup> Artículo 71-9 del DFL 1.

<sup>73</sup> Artículo 71-30 del DFL 1.

el pago del peaje total de cada tramo se asignará de la siguiente forma:

1.- El pago final que le corresponderá pagar a cada central generadora por el uso que hacen sus inyecciones de los tramos no pertenecientes al área de influencia común, será igual al valor esperado de los pagos determinados para cada escenario de operación de acuerdo al punto 4 siguiente;

2.- El pago final que le corresponderá pagar a cada empresa que efectúe retiros, por el uso que hacen éstos de los tramos no pertenecientes al área de influencia común, será igual al valor esperado de los pagos determinados para cada escenario de operación;

3.- Para todos los escenarios que se puedan dar en la operación del sistema, considerando, entre otros, hidrologías y niveles de demanda, se simulará el sentido del flujo de potencia en cada tramo;

4.- En los tramos en que el sentido del flujo se dirija hacia el área de influencia común del sistema de transmisión troncal, el pago del peaje total del tramo, se asignará a los propietarios de las centrales ubicados aguas arriba de los flujos, a prorrata del uso que sus inyecciones hacen del tramo, para dicho escenario;

5.- En los tramos en que el sentido del flujo no se dirija hacia el área de influencia común del sistema de transmisión troncal, el pago del peaje total del tramo se asignará a las empresas que efectúen retiros aguas abajo del flujo, a prorrata del uso que sus retiros hacen del tramo, para dicho escenario. Los valores indicados en este artículo, así como las reliquidaciones a que hubiere lugar, serán calculados por el respectivo CDEC, según lo señalado en esta ley y conforme los procedimientos que el reglamento establezca.<sup>74</sup>

- Precios a nivel de distribución: la estructura de los precios a nivel de distribución considera los precios de nudo establecidos en el punto de conexión con las instalaciones de distribución y del cargo único por concepto de uso del sistema de transmisión troncal, señalado en la letra A) del artículo 71-30, y el valor agregado por concepto de costos de distribución (VAD<sup>75</sup>, que corresponde al costo medio de proveer el servicio de distribución eléctrica y se determina a partir de la operación simulada de una empresa modelo o teórica para distintas zonas con estructuras de costos similares, eficiente en la política de inversiones y en su gestión), adicionándolos a través de fórmulas que representen una combinación de dichos valores, de tal modo que el precio resultante de suministro corresponda al costo de la utilización por parte del usuario de los recursos a nivel de producción-transporte y distribución empleados.

El VAD es fijado cada cuatro años por el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, previo Informe Técnico de la CNE, la cual realiza el estudio de costos de la empresa modelo, teniendo las empresas del sector la facultad de contratar también un

<sup>74</sup> Según el artículo 71-31 del DFL1, para los efectos de determinar los pagos indicados en el artículo 71-30 el CDEC deberá contar con un registro público de empresas generadoras, distribuidoras y usuarios no sometidos a regulación de precios que tengan contrato directamente con generadores. Asimismo, deberá contar con un sistema público de toda la información técnica y comercial, según la modalidad y oportunidad que establezca el Reglamento, que permita determinar los pagos que cada una de estas empresas y clientes deben hacer al propietario del sistema de transmisión troncal.

<sup>75</sup> Artículo 105 del DFL 1.

estudio. En este caso, el valor final de los valores agregados de distribución es un promedio ponderado de los resultados obtenidos por la CNE y las empresas, con una ponderación de dos tercios y un tercio respectivamente.

Es importante señalar que el cálculo de los valores agregados requiere de un estudio específico para cada proceso. El VAD, basado en la empresa modelo, considerará <sup>76</sup> :

a) Costos fijos por concepto de gastos de administración, facturación y atención del usuario, independientes de su consumo;

b) Pérdidas medias de distribución en potencia y energía;

c) Costos estándares de inversión, mantención y operación asociados a la distribución, por unidad de potencia suministrada. Los costos anuales de inversión se calcularán considerando el Valor Nuevo de Reemplazo, de instalaciones adaptadas a la demanda, su vida útil, y una tasa de actualización, igual a 10% real anual.

En cuanto al procedimiento formal correspondiente a la fijación de los precios de distribución, "es mucho más complejo que el de los precios de nudo. Se inicia un año antes del término del período de vigencia de las tarifas con la estimación del valor nuevo de reemplazo de las instalaciones de cada empresa concesionaria. Esta información sirve principalmente para el chequeo de rentabilidad que se efectúa al final del proceso. Luego, seis meses antes del término del período de vigencia de las fórmulas tarifarias, la CNE entrega las bases del estudio; las empresas tienen quince días para hacer llegar sus observaciones y la CNE quince días para responderlas. Antes de dos meses del término del período de vigencia, las empresas deben entregar su estudio a la CNE, la que tiene un lapso de quince días para comunicar los valores agregados de distribución finales y las tarifas preliminares correspondientes a estos valores agregados. A partir de estas tarifas preliminares se efectúa el chequeo de rentabilidad de la industria. Si la rentabilidad global de la industria con las nuevas tarifas preliminares es inferior a 6% o superior a 14%, se deben ajustar los valores agregados (y consecuentemente las tarifas finales) hasta llegar al límite inferior o superior de la banda según corresponda. Antes de treinta días del término de vigencia de las tarifas, la CNE debe comunicar al Ministerio de Economía las tarifas que aplicarán durante el período siguiente." <sup>77</sup>

Finalmente, una vez establecidas las fórmulas que se utilizarán para calcular los precios, corresponde determinar los distintos tipos de tarifas de distribución de las cuales podrán optar los clientes finales del servicio público de distribución eléctrica.

Al respecto, establece el Decreto N° 632 del Ministerio de Economía que los clientes podrán elegir libremente cualquiera de las opciones de tarifas existentes, con las limitaciones y condiciones de aplicación establecidas en cada caso y dentro del nivel de tensión que les corresponda, estando las empresas concesionarias de servicio público de distribución obligadas a aceptar la opción que los clientes elijan.

---

<sup>76</sup> Artículo 106 del DFL 1.

<sup>77</sup> Documento sobre los procesos tarifarios elaborado por la Subsecretaría de Economía del Gobierno de Chile, pag. web <http://www.economia.cl>

Salvo acuerdo con las distribuidoras, la opción tarifaria contratada por el cliente regirá por 12 meses.



# CAPITULO V. La Protección al Consumidor de Electricidad

## 5.1 El Derecho del Consumidor.

No obstante el desacuerdo existente en el Derecho Comparado sobre una definición de "Derecho del Consumidor", se puede señalar que es "la disciplina jurídica que se propone tutelar al consumidor en sus relaciones con los proveedores".<sup>78</sup>

En efecto, "las políticas de protección a los consumidores buscan proteger a estos del daño (tanto físico como financiero) que puede resultar del uso personal o en el hogar de bienes y servicios. Su objetivo es ayudar a las familias a utilizar sus recursos de manera más eficiente. Estas políticas influyen en la información de que dispone un consumidor cuando adquiere un bien o servicio, las destrezas que posee para procesar esta información, cuán probable es que el uso del producto se traduzca en daño físico, y las alternativas para lograr compensación si estuviera disconforme con lo comprado."<sup>79</sup>

<sup>78</sup> Stiglitz Gabriel, "Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios", Ediciones La Roca, Buenos Aires, 1994, Pág. 95.

<sup>79</sup> Engel Eduardo, Protección de los Consumidores en Chile: ¿Por qué tan poco y tan tarde?, Serie Economía N° 35, julio 1998, Centro de Economía Aplicada, Universidad de Chile, pág. 4.

En este sentido, el Derecho del Consumidor involucra las normas jurídicas que crean derechos específicos que protegen directamente al consumidor, las que intentan garantizar el ejercicio real de tales derechos, las que le otorgan representación ante la justicia y también aquellas que tienen como fin su educación y concientización en sus actos de consumo, siendo toda esta normativa necesaria para proteger a un sujeto no profesional (el usuario final) en sus relaciones jurídicas con sujetos profesionales (los proveedores de bienes y servicios), al no cumplirse todos los presupuestos de competencia perfecta al interior del mercado, "con el objetivo de una sociedad justa y equitativa para los seis mil millones de consumidores(as) del mundo."<sup>80</sup>

Nuestra Constitución, base de sustentación de todo el Derecho chileno que establece el conjunto de principios y normas que distribuye y norma el ejercicio del poder del Estado, organiza, estructura, regula y establece las garantías individuales a los cuales los individuos pueden reclamar a éste, reconoce estos derechos de los habitantes de la nación en cuanto a su calidad de destinatarios finales de bienes y servicios, en diferentes disposiciones, y señala como deber del Estado respetarlos, protegerlos y promoverlos, pues son inherentes a los seres humanos dada su condición natural, garantizándolos a través del recurso de protección y limitando el ejercicio de la soberanía nacional con el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana, siendo un deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos garantizados por la Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.<sup>81</sup>

En este sentido, cabe señalar que en virtud del artículo 5 de la Carta Fundamental, "se podría presumir que los derechos de los consumidores son derechos de rango internacional, puesto que Chile en el año 1983 adhirió y reconoció ante la Asamblea de Naciones Unidas no sólo los actuales derechos reconocidos en la ley, sino además otros, tales como el derecho al acceso al consumo, derecho al buen trato por parte del proveedor de bienes y servicios, derecho a la seguridad en el consumo, entre otros. Estos derechos, sin embargo, no fueron plasmados ni reconocidos en la legislación actual."<sup>82</sup>

## **5.2 Ambito de aplicación de la Ley 19.496 en relación con los Actos de Consumo de Energía Eléctrica.**

La relación existente entre los derechos del consumidor y la normativa del sector eléctrico

<sup>80</sup> Declaración del Decimosexto Congreso Mundial de Consumers International, Lisboa, Octubre de 2003. Pág. web <http://www.consumidores.int.cl>.

<sup>81</sup> Artículo 5 inciso segundo de la Constitución.

<sup>82</sup> Patricio Rozas Balbontín, "Las Debilidades del Marco Regulatorio Eléctrico en Materia de los Derechos del Consumidor, Naciones Unidas, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Serie Medio Ambiente y Desarrollo, pág. 26, Santiago de Chile, 1998.

en nuestro país se encuentra determinada por el carácter supletorio de la Ley 19.496, pues el artículo 2 bis de dicha ley dispone que las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

a) En las materias que estas últimas no prevean;

b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento<sup>83</sup>, y

c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.

De esta manera, el artículo 1 de la Ley 19.496, “La presente Ley tiene por objeto, entre otros, normar las relaciones entre proveedores y consumidores.”

Las relaciones normadas por esta ley son aquellas jurídicas-comerciales, restringidas únicamente a aquellos actos mixtos o de doble carácter, es decir, que para el proveedor tengan el carácter de mercantiles y para el consumidor tengan el carácter de civiles, según lo dispuesto en el artículo 3 del Código de Comercio u otras disposiciones legales<sup>84</sup>. No se rigen por la ley en estudio, aquellos actos jurídicos que sean mercantiles para ambas partes.

Por la expresión “consumidores” se entiende, para efectos de esta ley, las personas jurídicas o naturales que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios.<sup>85</sup>

A su vez, por la expresión “proveedores”, se designa a las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

<sup>86</sup>

En consecuencia, podemos deducir de lo anterior que los derechos de los

<sup>83</sup> La Ley 19.955 incorpora en nuestro país los llamados “juicios colectivos” ya que con la Ley anterior, frente a los mismos problemas y la misma empresa, cada consumidor debía iniciar un juicio individual, imposibilitándose en la práctica muchos de ellos por los grandes costos que significan las acciones judiciales. Con la nueva Ley, se permite demandar colectivamente, llevándose a cabo un solo juicio para todos los afectados. Las posibles indemnizaciones acordadas podrán ser recibidas por todos los consumidores que demuestren haber sido perjudicados.

<sup>84</sup> En virtud del artículo 2 letra A de la ley 19.496.

<sup>85</sup> Artículo 1 de la ley 19.496.

<sup>86</sup> Artículo 1 de la ley 19.496.

consumidores garantizados en la Ley 19.496 comprenden aquellos derivados de actos jurídicos onerosos que se refieran tanto a la adquisición de energía eléctrica para su consumo final por parte de personas naturales o jurídicas, como de los servicios que se contraten por las mismas con el objeto de utilizar la electricidad adquirida.

Además, se infiere de las disposiciones citadas que los derechos del consumidor de energía eléctrica otorgados por la presente ley pueden ser ejercidos solamente en relación a la empresa eléctrica con la cual se contrató la entrega de la electricidad.

En definitiva, los derechos que otorga la Ley del Consumidor, por disposición de su artículo 1, en concordancia con el artículo 90 del DFL 1, son aplicables a los consumidores de energía eléctrica, ya sean personas naturales o jurídicas, en la medida que cumplan con los siguientes requisitos:

- En virtud de un acto jurídico oneroso adquieran, utilicen o disfruten un servicio eléctrico y el pago de un precio por parte del consumidor final, sean usuarios finales del suministro eléctrico.

## **5.3 Irrenunciabilidad de los Derechos del Consumidor.**

La renuncia de un derecho es “una manifestación expresa de que el derecho no se va a ejercitar e implica que éste no podrá ejercerse posteriormente.”<sup>87</sup>

En el derecho chileno, por regla general, todos los derechos de tipo patrimonial son renunciables. Así se encuentra establecido en el Código Civil en su artículo 12: “Podrán renunciarse los derechos conferidos por las leyes, con tal que sólo miren al interés individual del renunciante, y que no esté prohibida su renuncia”.

Constituyen una excepción a la regla general anteriormente señalada los derechos de los consumidores conferidos por la Ley N° 19496, ya que en virtud de su artículo 4 son irrenunciables anticipadamente, con la intención de proteger a la parte más débil en la relación contractual de eventuales presiones indebidas por parte del proveedor con el fin de condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio determinado.

Se trata de una norma de orden público económico, que procura garantizar el ejercicio de los derechos esenciales de los consumidores más allá de la voluntad de estos mismos, pero que sin embargo ha sido criticada por parte de la doctrina en cuanto a su eficacia, ya que “el artículo 4 de la ley del consumidor, sólo prohíbe la renuncia anticipada de los derechos en cuestión, con lo que deja abierta la posibilidad de una renuncia posterior al contrato respectivo, lo cual podría prestarse para que el proveedor, abusando de su superioridad, obtuviera la renuncia en comento por parte del consumidor, con posterioridad al acto de consumo respectivo.”<sup>88</sup>

<sup>87</sup> Ducci Claro Carlos, “Derecho Civil, Parte General”, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 1984, Pág. 58.

<sup>88</sup> Moya Plaza Wildo, “Algunas Consideraciones sobre la Ley de Defensa de los Derechos del Consumidor”, 2001, documento en [pág.webhttp://www.espanol.groups.yahoo.com/groups/ensayos/message/36](http://www.espanol.groups.yahoo.com/groups/ensayos/message/36).





# CAPITULO VI. Análisis particular de los Derechos Básicos del Consumidor en la Ley Eléctrica.

## 6.1 Los derechos del consumidor de energía eléctrica.

En este capítulo se analizará el marco normativo eléctrico desde la perspectiva de los derechos del consumidor consagrados en el Derecho chileno, con la finalidad de establecer de qué forma la regulación normativa eléctrica contiene disposiciones que hagan posible el ejercicio de cada uno de estos derechos, plasmados tanto en la Constitución Política de la República como en la Ley 19.496 sobre Normas de Protección del Consumidor.

De esta manera, se verá cuál es la concordancia existente entre el marco regulatorio eléctrico y el de los Derechos del Consumidor, para así, en definitiva, determinar si cuentan las personas con una protección real y efectiva en relación con sus actos de consumo de electricidad, realizando propuestas de cambios en la legislación para solucionar las deficiencias en esta materia.

### **6.1.1 Enumeración de los Derechos Básicos del Consumidor contenidos en el artículo 30 de la Ley 19.496.**

---

Dicha disposición establece los derechos y deberes básicos de los consumidores:

- a. La libre elección del bien o servicio;
- b. El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- c. El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- d. La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- e. La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea;
- f. La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

### **6.1.2 Derecho a la Libre Elección del Bien o Servicio.**

---

Es aquel derecho en virtud del cual el consumidor tiene la facultad de elegir entre varios productos o servicios aquél que más le convenga para la satisfacción de sus necesidades, discriminando entre las diversas ofertas que se le hacen.

Normalmente, tratándose de los denominados "Servicios de Utilidad Pública", el consumidor sólo tendrá la alternativa de contratar el servicio con la empresa que tenga la concesión respectiva.

Es el caso del mercado de distribución eléctrica, al presentar la característica de ser un monopolio natural regulado en la propia ley, los usuarios de este servicio de ejercer su derecho a la libre elección del producto electricidad, ya que en una zona determinada, están obligados a contratar el servicio de distribución con una empresa única. Cabe señalar, en todo caso, que la competencia entre las empresas de distribución de energía eléctrica no se encuentra de ninguna manera ausente en la realidad, ya que la figura de la concesión de servicio público de distribución de energía eléctrica garantiza que la empresa que se encuentre en condiciones de otorgar el mejor servicio será la que adquiera el derecho de propiedad sobre la concesión, generándose una importante competencia al momento de evaluar la situación particular de cada una de las interesadas en la licitación de la zona de concesión por parte de la autoridad que se pretende otorgar (en la medida que existan incentivos y reglas claras para que sean varios los interesados que participen en la licitación).

Sí encontramos una manifestación del derecho a la libre elección del bien o servicio



en el ámbito del consumo de la energía eléctrica, en el caso de las opciones tarifarias, donde los clientes podrán elegir libremente cualquiera de las que se describen más adelante con las limitaciones y condiciones de aplicación establecidas en cada caso y dentro del nivel de tensión que les corresponda.

Las empresas concesionarias de servicio público de distribución están obligadas a aceptar la opción que los clientes elijan, y salvo acuerdo con las empresas distribuidoras, la opción tarifaria contratada por el cliente regirá por 12 meses.

Por otra parte, aquellas personas que sean consumidores libres en los términos del artículo 90 del DFL 1, pueden ejercer este derecho, ya que la ley les permite, dado el volumen de su demanda, negociar de manera directa sus condiciones de contrato: precio del suministro (energía y potencia), las cantidades a transar y las condiciones del suministro eléctrico entre las cuales pueden incluirse los aspectos de calidad y seguridad del servicio.

Por último, es importante destacar que en la legislación antimonopolios contenida en el Decreto Ley N° 211 de 1973 crea mecanismos de defensa de la libre competencia y sanciones para aquellas personas que limiten o atenten contra su espíritu, lo cual constituye una gran defensa de los intereses de los consumidores en el ámbito eléctrico, al reconocerse la inconveniencia de eventuales acuerdos de dudosa legalidad a los cuales podrían llegar ciertas empresas, con el fin de beneficiarse a través de entorpecer la libre competencia (por ejemplo coludirse en una licitación para concesión, alterando el principio de la eficiencia para la asignación de la misma; o concertándose para alterar la información que requiere la autoridad para el proceso de fijación tarifaria).

### **6.1.3 Derecho a una Información veraz y oportuna.**

---

Es el derecho a obtener una información veraz y en forma oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber que conlleva para el consumidor de informarse responsablemente de ellos.<sup>89</sup>

En la Ley 19.746, se establece que el consumidor debe tener acceso a la denominada "Información Básica Comercial", que es definida por el artículo 1 numeral 3 como "los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica".

Agrega el mismo artículo que en la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas

<sup>89</sup> De acuerdo al artículo 19 número 12 inciso primero de la Constitución, las personas tienen el derecho de emitir su opinión y de informar, y por lo tanto a recibir tales informaciones y opiniones, sin censura previa y por cualquier medio y forma, sin perjuicio de responder de los delitos y abusos que se cometan en el ejercicio de estas libertades, en conformidad a la ley, la que deberá ser de quórum calificado. Para el ejercicio de esta garantía, se establece en la Carta Fundamental en el inciso cuarto de la misma disposición que toda persona natural o jurídica tiene el derecho de fundar, editar y mantener diarios, revistas y periódicos, en las condiciones que señale la ley.

legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.

De esta manera, la información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden."<sup>90</sup>

Por otra parte, la Ley del Consumidor establece normas especiales relativas a la información y publicidad en sus artículos 28 a 34, con el objeto de fomentar la plena transparencia y veracidad de la información y de la publicidad emitida por los proveedores.<sup>91</sup>

Llama la atención, en este sentido, la restricción establecida a las organizaciones de consumidores por el artículo 9 letra d de la Ley 19.496 sobre Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, la cual prohíbe a estas agrupaciones difundir comunicaciones que no se refieran a bienes y servicios, ya que claramente afecta el ejercicio de este derecho contemplado en la Constitución. Un mercado realmente transparente requiere de todos los datos e información necesaria que se encuentre disponible para que el usuario de un servicio o bien pueda efectuar una elección acertada y conciente.<sup>92</sup>

En el ámbito eléctrico, la Ley General de Servicios Eléctricos no contiene en su articulado este derecho del consumidor a una información veraz y oportuna sobre las características relevantes del servicio de distribución de electricidad: condiciones de contratación, características del producto comercializado, precio del mismo, publicidad, etc.

Sí encontramos una consagración de este derecho en el Reglamento N° 327, ya que en el artículo 106 del mismo cuerpo normativo se señala que las empresas concesionarias deberán mantener a disposición del público la lista de precios de los servicios que prestan, incluyendo los regulados y no regulados. Igual información, además, deberán entregar a la Superintendencia y actualizarla cada vez que dichos valores se modifiquen.

---

<sup>90</sup> En virtud del nuevo párrafo cuarto del número 3 del artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor agregado por la ley 19.955 de 14 de Julio de 2004.

<sup>91</sup> El inciso quinto del artículo primero de la Constitución establece el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional. El derecho de los consumidores a ser informado es un requisito clave para el cumplimiento del mandato constitucional, ya que la asimetría entre la información que poseen éstos y la otorgada por las empresas o el Estado es claramente un obstáculo para el ejercicio de este derecho.

<sup>92</sup> Según el Mensaje Presidencial del 21 de Mayo del año 2003, pág. 256, la política de protección al consumidor reconoce como línea de acción "transparentar los mercados, a través de estudios de calidad de productos, precios y publicidad, definidos y diseñados en función de necesidades de los consumidores. Estos serán dados a conocer a la opinión pública."

En el mismo artículo se menciona que en la información referida no se incluirán los suministros contratados a precio libre, y que en el caso de los servicios no sujetos a regulación de precios, la lista de precios deberá indicar expresamente aquellos que, siendo ofrecidos por el concesionario, también pueden ser contratados con terceros.

Además, el artículo 127 del Reglamento dispone que la boleta o factura que extienda el concesionario deberá llevar desglosados los cobros por potencia, energía, mantenimiento y cualquier otro cargo que se efectúe en ella, y que además de los requisitos establecidos por la legislación tributaria, la boleta o factura deberá indicar la dirección del inmueble o instalación, el número identificador del cliente, la potencia conectada, el número de cada medidor y su propiedad, las fechas entre las cuales se midió el consumo, el tipo de tarifa contratada, el número de unidades de cada uno de los consumos o demandas medidas y facturadas según la tarifa, los cargos fijos sometidos a fijación de precios y los demás cargos no sometidos a dicha fijación, el límite de invierno cuando corresponda, la fecha de emisión de la factura o boleta, la fecha límite de pago y el valor total a pagar con los impuestos que procedan.

Se señala en la misma norma que en los casos en que el empalme o el medidor sean de propiedad del usuario, el concesionario sólo podrá cobrar por su mantención efectiva y siempre con posterioridad a su realización.

Con la dictación de la Ley 18.410 se regula sustancialmente el deber de información de las personas y empresas sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, pues el artículo 3 A de dicha ley otorga la facultad al organismo señalado para requerir de éstos la información que fuere necesaria para el ejercicio de sus funciones.

Además, no sólo se establece esta obligación de información respecto de los sujetos señalados anteriormente, sino que además tienen este deber las empresas relacionadas con aquellos, con el límite para la Superintendencia de solicitar únicamente la información referida a las transacciones que hayan realizado con las empresas sujetas a su fiscalización.

Cabe señalar que como única excepción al uso de la facultad señalada precedentemente por parte del organismo fiscalizador se contempla el hecho de invocar una norma legal vigente sobre secreto en relación con la información solicitada.

Asimismo, deberán informar a la Superintendencia de cualquier hecho esencial relativo a la actividad fiscalizada, inmediatamente después de ocurrido éste, o desde que se tomó conocimiento del mismo, o a más tardar dentro de los tres días siguientes, aun cuando no hubiere mediado requerimiento del citado organismo, entendiéndose para estos efectos como esencial todo hecho que pueda afectar gravemente la continuidad, calidad, regularidad y seguridad de los servicios eléctricos, de gas o de combustibles, para un número de usuarios igual o superior al 5% de los abastecidos por la informante.

En el caso de incumplimiento de las personas o empresas sujetas a fiscalización o de las empresas relacionadas cuando corresponda del requerimiento de información o de la obligación de proporcionarla sin mediar aquél, así como la entrega de información falsa, incompleta o manifiestamente errónea, se encuentra facultada la Superintendencia para imponer las sanciones que la misma ley dispone, tratadas más adelante.

Es menester señalar, adicionalmente, que el artículo 3 B de la Ley 18.410 autoriza a la Superintendencia mediante resolución fundada a requerir a las empresas y entidades sujetas a su fiscalización, bajo apercibimiento de multa, que efectúen auditorías para comprobar la veracidad y exactitud de las informaciones que le hayan proporcionado. La contratación y financiamiento de estas auditorías corresponderá a la empresa o entidad requerida, debiendo ser el auditor aprobado por la Superintendencia.

Del estudio de las normas anteriores, se puede concluir que el derecho de las personas a una información veraz y oportuna en cuanto a sus actos de consumo de energía eléctrica se encuentra consagrado en el Reglamento Eléctrico, así como el deber de información al Estado (representado por la Superintendencia) se contiene categóricamente en la Ley 18.410. Todo esto constituye un gran avance en la materia, ya que con anterioridad a la dictación de ambos cuerpos jurídicos no se encontraba presente en el marco normativo eléctrico un tratamiento adecuado de la comunicación entre las empresas, el Estado y los consumidores, tan necesaria para la transparencia y el conocimiento necesario de aspectos relevantes de la actividad eléctrica para la comunidad nacional.

#### **6.1.4 Derecho a no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores de bienes y servicios.**

---

Ya que el comercio es por naturaleza una actividad que se encuentra abierta a la comunidad en su conjunto, los proveedores de bienes o servicios no podrán discriminar entre sus clientes en forma arbitraria, esto es, basándose en caprichos o en motivos no racionales. La Constitución Política de la República, en su artículo 19 N° 2, consagra la igualdad ante la ley<sup>93</sup>, y este derecho de los consumidores a no ser discriminado por sus proveedores de bienes o servicios es una manifestación de este principio constitucional en el ámbito comercial.

Es así, como el proveedor no podrá negar injustificadamente la venta de un bien o la prestación de un servicio, que esté comprendido dentro de su giro<sup>94</sup>, en las condiciones ofrecidas.

En el ámbito eléctrico, el derecho del consumidor de no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores en la prestación de servicios relacionados con la distribución eléctrica se encuentra consagrado en el artículo 74 del DFL 1, el cual señala que en su zona de concesión, las empresas distribuidoras de servicio público

<sup>93</sup> En virtud del número 2 del artículo 19 de la Constitución, en Chile no hay persona ni grupos privilegiados, por lo cual toda persona, o grupo de personas, pueden exigir por parte de la autoridad el mismo trato proporcionado a terceros que se encuentren en una situación similar. Ni la ley ni autoridad alguna podrán establecer diferencias arbitrarias. Asimismo, en virtud del número 22 del artículo 19 del Constitución, las personas tienen el derecho a no ser discriminadas arbitrariamente en el trato que deben dar el Estado y sus organismos en materia económica, y sólo en virtud de una ley, siempre que no signifique tal discriminación, se podrán autorizar determinados beneficios directos o indirectos a favor de algún sector, actividad o zona geográfica, o establecer gravámenes especiales que afecten a uno u otras.

<sup>94</sup> Artículo 13 de la Ley 19.746.

estarán obligadas a dar servicio a quien lo solicite, sea que el usuario esté ubicado en la zona concesión, o bien se conecte a las instalaciones de la empresa mediante líneas propias o de terceros, bajo las condiciones estipuladas en el artículo 75. La obligación de dar suministro se entiende en la misma tensión de la línea sujeta a concesión a la cual se conecte el usuario.

Las condiciones señaladas en el artículo 75 del DFL 1 se refieren, a su vez, a que cualquier empresa podrá exigir a usuarios de cualquier naturaleza que soliciten servicio, o a aquellos que amplíen su potencia conectada, aportes de financiamiento reembolsables para la ejecución de las ampliaciones de la capacidad requeridas en generación, transporte y distribución de energía eléctrica. Adicionalmente, la empresa podrá exigir a los usuarios que soliciten o amplíen su servicio en potencias conectadas superiores a 10 kilowatts, una garantía suficiente para caucionar que la potencia solicitada por éstos será usada por el tiempo adecuado.

Los montos máximos por concepto de financiamiento serán determinados por las empresas y podrán ser aplicados previa publicación en un diario de circulación nacional.

A su vez, el artículo 105 del Reglamento Eléctrico corrobora la obligación de servicio sin ningún tipo de discriminación, pues señala que las empresas distribuidoras de servicio público estarán obligadas a dar servicio en su zona de concesión, a quien lo solicite, sea que el usuario esté ubicado en la zona de concesión o bien se conecte a las instalaciones de la empresa mediante líneas propias o de terceros. La obligación de dar suministro se entiende en la misma tensión de la línea sujeta a concesión a la cual se conecte el usuario.

Además, el artículo 111 del Reglamento dispone que en aquellas áreas de las respectivas zonas de la concesión, en que exista servicio o éste se haya extendido conforme al artículo anterior, los concesionarios de servicio público de distribución deberán cumplir los plazos que se indican, para la conexión o ampliación de servicios a sus clientes, según sus potencias conectadas:

a) De 1 a 10 kW, quince días corridos;

b) De 11 a 150 kW, treinta días corridos; y

c) Más de 150 kW, el plazo se fijará por acuerdo entre las partes. En caso de desacuerdo, resolverá la Superintendencia. En ningún caso el plazo no podrá exceder de 120 días.

Asimismo señala dicho artículo que los plazos indicados se contarán desde que el cliente haya cumplido con todas sus obligaciones previas, legales y reglamentarias, y haya manifestado por escrito su disposición a suscribir el contrato de suministro.

No obstante lo dispuesto en el inciso primero, en el caso de nuevas concesiones, los plazos se contarán a partir de la fecha de término de las obras que se establezcan en el respectivo decreto de concesión.

Cabe señalar, que ante el incumplimiento de dichos plazos, se podrán aplicar sanciones consistentes en multas no inferiores a cinco unidades tributarias mensuales, por cada día que transcurra después de expirado el plazo fijado al efecto. El Presidente podrá declarar la caducidad de la concesión, conforme a las normas del Capítulo 4 del

Título II de este reglamento, en caso que, a pesar de la multa aplicada, no se ejecutaren los trabajos.

Por último, el artículo 112 del Reglamento prohíbe a los concesionarios imponer a sus clientes condiciones distintas a las establecidas en los reglamentos, como asimismo el exigir equipos, materiales o cualquier elemento adicional a aquellos que estén expresamente señalados en las normas técnicas y reglamentos especiales de servicio.

De las normas anteriormente citadas, se puede inferir que el derecho del consumidor a no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores de energía eléctrica se encuentra plenamente consagrado en el marco normativo eléctrico, otorgando una importante protección a los usuarios de servicios de distribución eléctrica en este ámbito, asegurándoles un trato igualitario en el mercado.

6.1.5 La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles.

Este derecho protege al consumidor del actuar negligente del proveedor, el cual puede ocasionarle menoscabo por fallas o deficiencias, entre otros factores, en la seguridad de bienes o servicios sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio.

Se trata de establecer normas mínimas de seguridad que han de ser observadas por todos los proveedores, en la venta de bienes o en la prestación de servicios, debiendo el proveedor informar y advertir al consumidor para que éste use con seguridad para su salud<sup>95</sup>, integridad física y protección de sus bienes, aquellos productos que sean potencialmente peligrosos.

Además, en virtud de este derecho, tratándose de la prestación de servicios riesgosos, nocivos para la salud o seguridad de las personas dañino para el medio ambiente<sup>96</sup>, el proveedor tiene la obligación de adoptar todas las medidas de seguridad que sean necesarias, informando a los usuarios y terceros que pudieren ser perjudicados de las providencias preventivas que deban adoptar, aún cuando con posterioridad a la introducción de éstos en el mercado se percate de la existencia de riesgos o peligros no previstos oportunamente, caso en el cual deberá informar de ello sin demora a la

<sup>95</sup> El artículo 19 N° 9 de la Constitución consagra derecho a la protección de la salud, señalando que el Estado debe proteger el acceso libre e igualitario a las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación del individuo, correspondiéndole, asimismo, coordinar y controlar las acciones relacionadas con la salud. Es deber preferente del Estado garantizar la ejecución de las acciones de salud, sea que se presten a través de instituciones públicas o privadas, en la forma y condiciones que determine la ley.

<sup>96</sup> En el artículo 19 N° 8 de la Constitución se consagra el derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación, por lo cual el Estado debe velar para que este derecho no sea afectado y tutelar la preservación de la naturaleza. Como consecuencia de ello, la ley podrá establecer restricciones específicas al ejercicio de determinados derechos o libertades para proteger el medio ambiente. En el mismo sentido, la Constitución establece en el artículo 19 número 24 inciso segundo, a propósito del derecho de propiedad, que la ley puede establecer limitaciones al mismo derivadas de su función social, la cual comprende cuanto exijan los intereses generales de la Nación, la seguridad nacional, la utilidad y la salubridad públicas y la conservación del patrimonio ambiental.

autoridad competente para que se adopten las providencias del caso, debiendo indemnizar el proveedor los daños o perjuicios que de su consumo provengan, no obstante la pena aplicable en caso de que los hechos sean constitutivos de delito.

En el caso de la actividad eléctrica, en virtud del artículo 2 número 6 del DFL 1, las condiciones de seguridad a que deben someterse las instalaciones, maquinarias, instrumentos, aparatos, equipos, artefactos y materiales eléctricos de toda naturaleza y las condiciones de calidad y seguridad de los instrumentos destinados a registrar el consumo o transferencia de energía eléctrica, son materias comprendidas específicamente en esta ley.

De vital importancia para esta materia resulta el artículo 81 del texto legal anteriormente nombrado, el cual dispone que los concesionarios de cualquier naturaleza están obligados a llevar a cabo la interconexión de sus instalaciones cuando con informe de la Comisión se determine mediante decreto supremo del Ministerio de Economía, con el fin, entre otros, de preservar la seguridad del servicio en el sistema eléctrico.

Además, la operación de aquellas centrales y sistemas de transmisión que no habiéndose establecido mediante concesión, operen en sincronismo con un sistema eléctrico, deberá ceñirse a las normas y reglamentos de coordinación de la operación que se mencionan en este artículo.

En virtud de la Ley 19.940, se intercala a continuación de este artículo 81 un nuevo artículo 81 bis, el cual señala que para los efectos del cumplimiento de las funciones del Centro de Despacho Económico de Carga, todo propietario, arrendatario, usufructuario o quien explote, a cualquier título, centrales generadoras, líneas de transporte, instalaciones de distribución y demás instalaciones señaladas en el primer párrafo de la letra b) del artículo 150, que se interconecten al sistema, estará obligado a sujetarse a la coordinación del sistema y a proporcionar la información necesaria y pertinente que el referido Centro de Despacho le solicite para mantener la seguridad global del sistema, optimizar la operación y garantizar el acceso abierto a los sistemas de transmisión troncal y de subtransmisión, en conformidad a esta ley. Cada integrante del Centro de Despacho Económico de Carga, separadamente, será responsable por el cumplimiento de las obligaciones que emanen de la ley o el reglamento. Las demás entidades que, de conformidad a la ley y el Reglamento, deban sujetar la operación de sus instalaciones a la coordinación del Centro, responderán de igual modo por el cumplimiento de las instrucciones y programaciones que éste establezca.

A su vez, el artículo 82 del DFL 1 señala que es deber de todo concesionario de servicio público de cualquier naturaleza mantener las instalaciones en buen estado y en condiciones de evitar peligros para las personas o cosas, de acuerdo a las disposiciones reglamentarias correspondientes.

Según el inciso segundo del mismo artículo, en iguales condiciones de seguridad se deberán encontrar las instalaciones de energía eléctrica de uso privado.

Las infracciones a lo dispuesto en los incisos anteriores serán sancionadas con las multas que establezca previamente el reglamento.<sup>97</sup>

---

<sup>97</sup> Artículo 82 inciso tercero del DFL 1.

Pero además, con la dictación de la Ley 18.410 que creó la Superintendencia de Electricidad y Combustibles<sup>98</sup>, se reglamentaron una serie de conductas relacionadas con el tema que nos ocupa, calificadas de gravísimas, graves y leves para las empresas, entidades o personas naturales sujetas a la supervisión de la Superintendencia por infracción de las leyes, reglamentos y demás normas relacionadas con electricidad, gas, combustibles o líquidos, o en incumplimiento de las instrucciones y órdenes que les imparta la Superintendencia, las cuales hacen incurrir a dichos sujetos en responsabilidad jurídica, que se traduce en las sanciones que a continuación se señalan<sup>99</sup>, sin perjuicio de las establecidas específicamente en esta ley o en otros cuerpos legales:

1) Multas de hasta diez mil unidades tributarias anuales, revocación de autorización o licencia y comiso o clausura tratándose de infracciones gravísimas, conforme a los términos del artículo 15 de la Ley 18.410, es decir, por hechos, actos u omisiones que contravengan las disposiciones pertinentes y que alternativamente:

a.- Hayan producido la muerte o lesión grave a las personas, en los términos del artículo 397, No. 1º, del Código Penal;

b.- Hayan entregado información falseada que pueda afectar el normal funcionamiento del mercado o los procesos de regulación de precios;

c.- Hayan afectado a la generalidad de los usuarios o clientes abastecidos por el infractor, en forma significativa;

d.- Hayan alterado la regularidad, continuidad, calidad o seguridad del servicio respectivo, más allá de los estándares permitidos por las normas y afecten a lo menos al 5% de los usuarios abastecidos por la infractora;

e.- Hayan ocasionado una falla generalizada en el funcionamiento de un sistema eléctrico o de combustibles, o

f.- Constituyan reiteración o reincidencia en infracciones calificadas como graves de acuerdo con este artículo.

2) Multas de hasta cinco mil unidades tributarias anuales, revocación de autorización o licencia y comiso o clausura tratándose de infracciones graves, conforme a los términos del mismo artículo 15 de la Ley 18.410:

a.- Hayan causado lesiones que no sean las señaladas en el número 1 del inciso anterior, o signifiquen peligro para la seguridad o salud de las personas;

b.- Hayan causado daño a los bienes de un número significativo de usuarios;

c.- Pongan en peligro la regularidad, continuidad, calidad o seguridad del servicio

<sup>98</sup> El artículo 2 de la Ley 18.410 señala que el objeto de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles será fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.

<sup>99</sup> Artículo 16 A de la Ley 18.410.



respectivo;

d.- Involucren peligro o riesgo de ocasionar una falla generalizada del sistema eléctrico o de combustibles;

e.- No acaten las órdenes e instrucciones de la autoridad y, en el caso de un sistema eléctrico, incumplan las órdenes impartidas por el respectivo organismo coordinador de la operación, de lo cual se deriven los riesgos a que se refieren los números anteriores;

f.- Constituyan una negativa a entregar información en los casos que la ley autorice a la Superintendencia o a la Comisión Nacional de Energía para exigirla;

g.- Conlleven alteración de los precios o de las cantidades suministradas, en perjuicio de los usuarios,

h.- Constituyan persistente reiteración de una misma infracción calificada como leve de acuerdo con este artículo.

3) Multa de hasta quinientas unidades tributarias anuales o amonestación por escrito, tratándose de infracciones leves, es decir, aquellos hechos, actos u omisiones que contravengan cualquier precepto obligatorio y que no constituyan infracción gravísima o grave, de acuerdo con lo previsto en los incisos anteriores.

Sin perjuicio de las medidas anteriores, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles se encuentra autorizada para aplicar las siguientes sanciones <sup>100</sup> de acuerdo a la naturaleza y gravedad de las infracciones:

- 1) Amonestación por escrito;
- 2) Multa de una unidad tributaria mensual a diez mil unidades tributarias anuales;
- 3) Revocación de autorización o licencia;
- 4) Comiso;
- 5) Clausura temporal o definitiva, y
- 6) Caducidad de la concesión provisional.

Para la determinación de las correspondientes sanciones, se considerarán las siguientes circunstancias:

- a) La importancia del daño causado o del peligro ocasionado.
- b) El porcentaje de usuarios afectados por la infracción.
- c) El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción.
- d) La intencionalidad en la comisión de la infracción y el grado de participación en el hecho, acción u omisión constitutiva de la misma.
- e) La conducta anterior.
- f) La capacidad económica del infractor, especialmente si se compromete la continuidad del servicio prestado por el afectado.

Como se puede apreciar, la Ley 18.410 establece como competencia central en el

---

<sup>100</sup> Artículo 16 de la Ley 18.410.

ámbito de fiscalización de la SEC la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el deber de evitar los riesgos que puedan afectar a los consumidores, otorgándole las herramientas legales a dicha institución con el fin de velar por el cumplimiento de dichos objetivos. Sin embargo, la protección al medio ambiente no se incluye con la misma fuerza que los demás principios señalados, lo cual resulta poco razonable dada la gran importancia de la materia.

Por otra parte, con la dictación del Reglamento eléctrico, se desarrolló considerablemente el derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente, ya que las normas a propósito de este derecho contenidas en el DFL 1, como se vio, son más bien de carácter genérico y declarativo.

En este sentido, el artículo 107 del Reglamento establece la obligación de los concesionarios de mantener en buen estado los empalmes, para lo cual tendrán el derecho a inspeccionarlos y a intervenirlos en caso de comprobar peligro para las personas o cosas, salvo el caso en que exista reclamo pendiente ante la Superintendencia respecto de tales equipos. Dada esta última situación, se procederá según las normas técnicas o instrucciones que señale dicho organismo, encontrándose el usuario o cliente obligado a dar las facilidades correspondientes.

En esta misma línea, todo arreglo o modificación de empalme que se haga a iniciativa del concesionario, y toda acción ejecutada en cumplimiento de la obligación de mantención de los empalmes, serán de cargo exclusivo de éste,<sup>101</sup> y en el caso de daños a empalmes ocasionados por accidentes en la vía pública, corresponderá al concesionario su reparación y perseguir de quien corresponda las responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar.<sup>102</sup>

Otra manifestación del derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios, la protección de la salud y el medio ambiente, la encontramos en el artículo 205 del Reglamento, a propósito de las instalaciones y el equipo eléctrico, ya que según dicha norma es deber de todo operador de instalaciones eléctricas en servicio, sean de generación, transporte o distribución, y de todo aquel que utilice instalaciones interiores, mantenerlas en buen estado de conservación y en condiciones de evitar peligro para las personas o daño en las cosas.

Para ello, las especificaciones técnicas de todo proyecto eléctrico, así como su ejecución, operación y mantenimiento, deberán ajustarse a las normas técnicas y reglamentos vigentes, y en especial, deberán preservar el normal funcionamiento de las instalaciones de otros concesionarios de servicios públicos, la seguridad y comodidad de la circulación en las calles, caminos y demás vías públicas, y también la seguridad de las personas, las cosas y el medio ambiente.<sup>103</sup>

<sup>101</sup> Artículo 108 inciso primero del Reglamento.

<sup>102</sup> Artículo 108 inciso segundo del Reglamento.

<sup>103</sup> Artículo 206 inciso primero del Reglamento.

En el mismo sentido, los niveles y tipos de aislación, incluidos los materiales a utilizar, deberán considerar las condiciones ambientales en que prestarán servicio. Asimismo, las redes subterráneas deberán estar protegidas mecánicamente contra las averías que les puedan ocasionar el contacto con cuerpos duros inmóviles y el impacto de herramientas metálicas manuales.<sup>104</sup>

Es importante destacar, por otra parte, que en virtud del artículo 210 del Reglamento, el proyecto, la construcción y el mantenimiento de instalaciones eléctricas, sólo podrán ser ejecutados por personal calificado y autorizado en la clase que corresponda, de acuerdo a lo establecido en los reglamentos y normas técnicas vigentes.

En adición a lo anterior, todo material que se emplee en la construcción de instalaciones eléctricas y que esté sujeto a certificación, de conformidad a los reglamentos y normas técnicas vigentes, sólo podrá ser instalado si dispone del respectivo certificado de aprobación emitido por una entidad autorizada por la Superintendencia.<sup>105</sup>

A su vez, los operadores de instalaciones eléctricas deberán contar con personal de emergencia para la reparación de fallas que afecten la continuidad o la calidad del suministro, que produzcan riesgo a la seguridad de las personas o daño en las cosas, que obstruyan las vías públicas o que dificulten el tránsito normal de las personas y vehículos.

La concurrencia de personal calificado al lugar deberá efectuarse en un plazo inferior a dos horas desde que los operadores tomen conocimiento de la falla, extendiéndose dicho plazo a cuatro horas en las zonas rurales a las cuales se refiere el artículo 247.<sup>106</sup>

Una importante protección al medio ambiente existe en virtud del artículo 217 del Reglamento, ya que dicha norma dispone que el trazado de líneas aéreas por bienes nacionales de uso público o por predios particulares, deberá efectuarse de modo que, en lo posible, no se corten o poden los árboles ubicados a lo largo del trazado de la línea. Si no existiere alternativa a la poda o corta de estos árboles, el propietario de las líneas aéreas deberá dar aviso por carta certificada, con diez días de anticipación, a la Dirección de Vialidad o a la Municipalidad, según proceda, y a los propietarios afectados, pactándose las indemnizaciones que correspondan.

En el mismo sentido, los operadores de instalaciones eléctricas deberán incluir en sus programas de mantenimiento la poda o corte de los árboles que puedan afectar la seguridad de sus instalaciones, utilizando técnicas adecuadas para preservar las especies arbóreas.

Esta actividad deberá ser comunicada a la Municipalidad respectiva o a la Dirección de Vialidad en su caso, en un plazo no inferior a quince días anteriores a su ejecución.<sup>107</sup>

Sin perjuicio del notable avance en cuanto al derecho a la seguridad en el consumo

---

<sup>104</sup> Artículo 206 inciso segundo del Reglamento.

<sup>105</sup> Artículo 213 del Reglamento.

<sup>106</sup> Artículo 214 del Reglamento.

de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente que trajo consigo el Reglamento, se desprende de la normativa del sector eléctrico recién estudiada que existe en ella un vacío importante en cuanto a disposiciones sobre políticas de producción limpia <sup>108</sup>, desarrollo sustentable y explotación racional de los recursos naturales, lo cual incide directamente en que la opción de un uso más eficiente de la energía que el actual no sea atractiva ni competitiva.

### **6.1.6 Derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley.**

---

Este derecho es una manifestación del principio general de Derecho en virtud del cual nadie está obligado a sufrir un daño patrimonial o moral, sin que se le indemnice convenientemente por ello. Es la posibilidad cierta y efectiva de que todo consumidor afectado económica o moralmente por la infracción de sus derechos sea resarcido por el proveedor de bienes o servicios que lo perjudicó, siempre que no exista por parte del consumidor una conducta negligente, arriesgada o fuera de los parámetros de seguridad informados tanto por las autoridades competentes como por parte de los mismos proveedores.

Es así como, entre otras disposiciones, los artículos 19, 20, 47, 48 y 49 de la Ley de Protección al Consumidor facultan a los consumidores para obtener por los medios legales respectivos la reparación de los perjuicios que hubieren sufrido en sus relaciones con los proveedores.

La Ley del Consumidor, con el fin de que este derecho pueda hacerse efectivo, divide los juicios a este respecto en individuales y colectivos, consistiendo los primeros en aquellos que se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado, con un procedimiento especial y breve, ante el Juzgado de Policía Local de la comuna en que se hubiera celebrado el contrato respectivo, o en su caso, se hubiere cometido la infracción o dado inicio a su ejecución, a elección del actor. Estos juicios individuales pueden ser de única o doble instancia dependiendo si la cuantía es superior o inferior a 10 UTM.

En cuanto los juicios colectivos (o en beneficio del interés colectivo o difuso de los

<sup>107</sup> Artículo 218 del Reglamento.

<sup>108</sup> Según el Mensaje Presidencial del 21 de Mayo del año 2003, pág. 253, "La política de producción limpia representa un eslabón que articula la política ambiental con la política de desarrollo productivo. Esta tiene como propósito general catalizar, incentivar y facilitar el aumento de la competitividad y mejorar el desempeño ambiental de las empresas, apoyando el desarrollo de una gestión ambiental que privilegie la prevención por sobre el control de la contaminación. Las líneas de acción para conseguir aquello son: a. Impulsar acuerdos de producción limpia entre el gobierno y la industria, con el fin de resolver problemas ambientales; b. Desarrollar instrumentos de fomento para promover la incorporación del enfoque de producción limpia en el sector productivo nacional; c. Promover mayores capacidades en el país para la masificación de la producción limpia; d. Difundir avances en materia de producción limpia y promover las transferencia tecnológica, especialmente para las pequeñas empresas."

consumidores), son de competencia de los Juzgados de Letras, debiéndose aplicar el juicio sumario. Dichos juicios se promueven en defensa de derechos comunes de un conjunto determinado o determinable de consumidores, ligados con un proveedor por un vínculo contractual. Estas acciones colectivas podrán ser iniciadas por asociaciones de consumidores constituidas, al menos, con 6 meses de anterioridad a la presentación de la acción; por el Servicio Nacional del Consumidor, o por 50 ó más afectados que constituyan, para estos efectos, un grupo de consumidores. Además, una vez declarada admisible la acción, se contempla la posibilidad de que otros consumidores afectados se sumen a la misma, detallándose el procedimiento y los plazos para ello.<sup>109</sup>

Con la nueva normativa, lo que determine el tribunal para un caso será válido para todos los afectados por un mismo hecho, terminando con la obligación de un cliente que es víctima de este tipo de hechos de acudir individualmente ante el juez correspondiente con el fin de que así se establezca.

Así, “esto viene a solucionar un problema que afectaba a muchos clientes, particularmente aquellos que tenían problemas comunes con una empresa, y que desistían de reclamar o defender sus derechos porque el hacerlo de manera individual les resultaba muy costoso o lento. Era el caso de los usuarios que sufrían daños en su artefactos eléctricos debido a cortes de luz o variaciones de voltaje.”<sup>110</sup>

Además, dicha Ley consagra la posibilidad de que los consumidores que se sientan afectados en sus derechos puedan acudir al Servicio Nacional del Consumidor, con el fin de que este servicio efectúe las gestiones necesarias para buscar una solución al problema con el proveedor de bienes o servicios involucrado, evitando así un juicio eventual.

En lo que se refiere a la consagración del derecho del consumidor a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales sufridas a causa de su relación con los proveedores de energía eléctrica, se puede señalar que hasta el año 1990 constituía una de las debilidades más serias del marco normativo eléctrico, ya que éste no contemplaba una norma especial que estableciera la obligación de las empresas distribuidoras de energía eléctrica de indemnizar a sus clientes por interrupciones o suspensiones en el suministro. Con la publicación de la Ley N° 18.959 en marzo de dicho año se modificó el DFL 1 de 1982, introduciéndose el artículo 99 bis (actualmente modificado), en virtud del cual las empresas generadoras debían compensar a los usuarios finales sujetos a regulación de precios por la energía no entregada, pago que se realizaba por intermedio de las empresas distribuidoras. Cabe señalar que esta obligación se establecía solamente para el caso en que se decretara por el Ministerio de Economía un estado de racionamiento eléctrico ante un déficit de energía eléctrica, circunstancia calificada por la propia autoridad, por lo cual no regía en períodos normales.

Las causas de dicho déficit se definían como fallas prolongadas de centrales termoeléctricas o sequías. La obligación de compensar a los clientes regulados o

<sup>109</sup> En virtud de los artículos 50 y siguientes de la Ley de Protección al Consumidor.

<sup>110</sup> Fuente pág. web [http://: www.sec.cl](http://www.sec.cl)

sometidos a fijación de precios consistía en el pago por cada kW hora de déficit de un valor igual a la diferencia entre el costo de racionamiento y el precio básico de la energía, determinado dicho déficit en base al consumo normal de cada cliente.

Este artículo 99 bis del año 1990 contemplaba dos límites en la determinación del déficit que daba lugar al pago de indemnización:

a) No se podían considerar los aportes hidrológicos de años más secos que los utilizados en los cálculos de los precios de nudo (correspondientes a los años 1968 y 1969).

b) Si una sequía se extendía más allá de un año hidrológico, el máximo de déficit que las empresas generadoras estaban obligadas a pagar era el calculado para el primer año hidrológico de sequía.

Posteriormente, encontrándose el país en un período de crisis eléctrica a raíz de la grave sequía que afectó a la zona geográfica correspondiente al SIC, y habiendo enfrentado el mencionado artículo 99 bis varios problemas de constitucionalidad, en junio de 1999 se publica en el Diario Oficial la Ley 19.613, la cual modificó el DFL 1 de 1982, incorporando los siguientes cambios a dicho artículo:

- La autoridad puede decretar racionamiento eléctrico en el caso de que se produzca efectivamente o que se proyecte fundadamente un déficit de generación en el sistema eléctrico, circunstancia calificada por la propia autoridad;
- El decreto de racionamiento se debe dictar previo informe de la Comisión Nacional de Energía;
- Las situaciones de sequía o las fallas de centrales eléctricas que originen un déficit de generación eléctrica que determine la dictación de un decreto de racionamiento, en ningún caso podrán ser calificadas como fuerza mayor o caso fortuito<sup>111</sup>, y por lo tanto procede el pago de indemnizaciones o compensaciones por parte de la empresa generadora responsable ante el incumplimiento de la obligación de calidad y continuidad del suministro eléctrico;
- El déficit registrado en el sistema debe distribuirse proporcionalmente y sin discriminación de ninguna especie entre todas las empresas generadoras tomando como base la globalidad de sus compromisos;

La autoridad está facultada para ordenar medidas par evitar, manejar o superar el déficit eléctrico mediante reducciones de los impactos del déficit para los usuarios; incentivo y fomento del aumento de la capacidad de generación en el respectivo sistema, estimular o premiar el ahorro voluntario y aminorar los costos económicos que dicho déficit pueda ocasionar al país;

111 · El ejercicio de acciones judiciales no obsta al pago de compensaciones;  
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Código Civil, se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, los actos de autoridad ejercidos por funcionarios públicos, etc. De esta manera, el caso fortuito o fuerza mayor debe ser imputable, vale decir, que provenga de una causa enteramente ajena a la voluntad de las partes, imprevisto, es decir, que no se haya podido prever dentro de los caudales ordinarios y corrientes, e irresistible, es decir, que no se haya podido evitar, ni aun en el evento de oponerse las defensas idóneas para lograr tal objetivo.  
112

Las características de la obligación de compensación de las generadoras a los clientes, según se desprende del artículo 99 bis, son las siguientes:

a) El sujeto pasivo de la obligación es la empresa generadora de energía eléctrica.

b) Los montos de la compensación son recibidas por las empresas distribuidoras mediante descuentos, las cuales tienen la obligación de traspasárselos a sus clientes finales sometidos a regulación de precios.

c) La indemnización se traduce en el pago por cada kilowatt hora de déficit que haya afectado a los usuarios, determinado sobre la base de sus consumos normales, a un valor igual a la diferencia entre el costo de racionamiento y el precio básico de la energía, a los que se refiere el artículo anterior. Se entenderá como consumo normal de un cliente en un período, aquel que resulte de considerar el consumo de energía facturado por el generador en el mismo período del último año sin racionamiento, incrementado en la tasa anual de crecimiento del consumo que se hubiere considerado en la previsión de demandas de energía para el sistema eléctrico, en la última fijación de precios de nudo.

d) Procede por el sólo ministerio de la ley, por lo cual es una compensación de carácter legal.

e) Es obligatoria en caso de existir un decreto de racionamiento, condición necesaria para su procedencia.

f) Es proporcional, ya que dicha norma señala que el déficit registrado en el sistema deberá distribuirse proporcionalmente y sin discriminación de ninguna especie entre todas las empresas generadoras, tomando como base la globalidad de sus compromisos.

A su vez, la Ley N° 18.410 estableció la procedencia de indemnizaciones y compensaciones en períodos de normalidad eléctrica por interrupciones o suspensiones no autorizadas del suministro eléctrico en el nuevo artículo 16 B, compensación que presenta las siguientes características:

- El pago de la compensación procede por la interrupción o suspensión del suministro, sea que afecte parcial o íntegramente a una o más áreas donde opere el distribuidor.
- Solamente tienen derecho a la compensación los clientes regulados.
- La compensación es de cargo del concesionario.
- La compensación equivale al duplo de la energía no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio, valorizada a costo de racionamiento.

<sup>112</sup> El DFL 1, en su artículo 99, define el costo de falla o costo de racionamiento como: "el costo por kWh incurrido, en promedio, por los usuarios, al no disponer de energía, y tener que generarla con generadores de emergencia, si así conviniera".

Posteriormente la ley agrega en el mismo artículo: "Este costo de racionamiento se calculará como valor único y será representativo de los déficit más frecuentes que pueden presentarse en el sistema eléctrico". También podría definirse como lo que estarían dispuestos a pagar los usuarios por 1 kWh adicional en condiciones de racionamiento o interrupción del suministro eléctrico, es decir, cuando la oferta del sistema no es suficiente para satisfacer por completo la suma de las demandas individuales de la totalidad de los usuarios. Es importante mencionar que aunque cada consumidor, sea residencial, comercial, industrial o de cualquier naturaleza, tiene un costo de falla distinto, estableciendo la ley un valor único que corresponde a un promedio de ellas.

- La compensación se efectúa descontando de la boleta o factura más próxima el valor de la energía no suministrada.
- Las compensaciones se abonarán de inmediato al usuario, sin perjuicio del concesionario de repetir en contra de terceros responsables.

Sin embargo, las compensaciones a que se refiere el mencionado artículo 16 B no proceden en los siguientes casos autorizados por la Ley y reglamentos:

1.- Racionamiento Eléctrico: según lo establecido en el artículo 99 bis.

En virtud del artículo 83 del DFL 1 "las disposiciones sobre calidad y continuidad del servicio establecidas en la presente ley no se aplicarán en los casos de racionamiento, ni en aquéllos en que las fallas no sean imputables a la empresa suministradora del servicio".

En la misma dirección, el Reglamento Eléctrico dispone en la letra c) del artículo 234 que "las exigencias de calidad del suministro que señala este reglamento no serán aplicables en los siguientes casos:

a) En caso de racionamiento".

Así, en caso de racionamiento eléctrico, el régimen de indemnizaciones a favor de los usuarios sujetos a tarifas reguladas es el anteriormente analizado a propósito del artículo 99 bis del DFL 1.

2.- Corte del suministro por no pago del servicio: según disponen los artículos 84 del DFL 1 y 147 del Reglamento Eléctrico. Esta es una facultad de la empresa que suministra la energía eléctrica derivada del incumplimiento de la obligación de pago del usuario que la recibe.

3.- Fallas no imputables a la empresa distribuidora del servicio y el caso fortuito o fuerza mayor: en virtud de los artículos 83 del DFL 1 y 224 del Reglamento.

4.- Márgenes de interrupción o suspensión permitidos por la Ley: artículo 245 del Reglamento Eléctrico.

Por otra parte, el DFL 1 se refiere a este derecho en su artículo 85, al disponer que las empresas concesionarias deberán adaptar por su cuenta las nuevas condiciones los motores y aparatos que estuvieron utilizando sus consumidores para recibir sus servicios o acordarán con los consumidores una compensación, si hicieren cambios en sus sistemas de suministros por su propia iniciativa. Si procede la compensación, se deberá tomar en cuenta el estado de uso y servicio que tuvieron los motores y aparatos que hasta entonces se estuvieron usando, además de otras circunstancias pertinentes. Se señala, asimismo, que si no existiere acuerdo entre las partes, la Superintendencia será la encargada de dirimir.

A su vez, el Reglamento consagra otro caso en el cual le corresponde al consumidor una reparación adecuada u oportuna de los daños ocasionados por el proveedor de energía eléctrica. Se trata del cobro indebido ocasionado por una medición errónea del consumo, contemplado en el artículo 131 de dicho cuerpo normativo.

En efecto, según la norma citada cuando la Superintendencia constate que un



medidor registra un error de medición superior al permitido, por sobre el consumo real, el concesionario deberá devolver al cliente el valor que hubiere pagado por el exceso registrado respecto del consumo real, calculado en la forma que determinen las instrucciones que dicte dicho organismo.

Si el error de medición constatado es por debajo del consumo real, será igualmente aplicable la forma de cálculo que se establezca en las instrucciones que al efecto dicte la Superintendencia.

Luego del estudio del derecho del consumidor a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales sufridas a causa de su relación con los proveedores de energía eléctrica, llama la atención que el marco jurídico eléctrico omita normas que digan relación con el resarcimiento moral y material que le corresponde al consumidor por daños a su integridad física o salud en general debido a la actividad eléctrica deficiente por parte de las empresas de este rubro, lo cual constituye una gran deficiencia de la Ley.

En cuanto al artículo 99 bis <sup>113</sup> del DFL 1, cabe concluir que en los términos actuales en que se encuentra establecido perjudica seriamente a las empresas generadoras, sobre todo por la exclusión del caso fortuito o fuerza mayor como eximente de responsabilidad, ya que como dice un antiguo aforismo jurídico, “a lo imposible nadie está obligado”, por lo cual se señala por las empresas como el principal motivo para la falta de inversión en el sector afectado (y junto con ello que las empresas distribuidoras hayan empezado a quedarse sin contratos de abastecimiento de energía), pues las consecuencias patrimoniales derivadas de la aplicación de la cuestionada disposición podrían ser fatales para aquellas. No creemos que sea justo atribuirle a las empresas generadoras toda la responsabilidad por la ocurrencia de una situación de déficit, ni menos aún eliminar el efecto eximente de responsabilidad que presentan ciertos hechos si ellos constituyen un imprevisto al cual es imposible resistir, lo cual atenta finalmente con el debido proceso legal consagrado en la Constitución Política de la República. “Determinar por ley los hechos que no constituyen caso fortuito o fuerza mayor se aparta de las reglas o principios generales del Derecho, que precisamente establecen lo contrario. Con su redacción, el legislador del año 1999, reconoce que los hechos que menciona, por su naturaleza, perfectamente pueden ser constitutivos de caso fortuito, tanto es así que juzgó necesaria la dictación de una norma que los excluyera de la calificación jurídica que surge de su propia naturaleza. La imputabilidad por culpa o dolo es uno de los elementos esenciales de la indemnización de perjuicios, en términos de que sería plenamente justificada la reparación de un daño si el responsable del mismo faltó a la diligencia o cuidado debido o sí, peor aún, tuvo la intención de dañar. Pero según los mismos principios generales de Derecho, con reconocimiento legislativo

---

<sup>113</sup> Según declaraciones hechas por Elio Cúneo H., Director Comercial de Electroandina S.A., en <http://www.editec.cl>, “este artículo 99 bis da pie a una socialización en la repartición de la pobreza, en vez de entregar señales económicas claras que sirvan de incentivo a los clientes para lograr una mayor diversificación del parque generador a nivel país. Además entrega incentivos de toma de decisiones basados únicamente en una variable, el precio, sin considerar el riesgo inherente a la disponibilidad de ciertos insumos y por consiguiente sin considerar la confiabilidad de la oferta de generación con la cual se respaldan los respectivos contratos de suministro.”

universal, no es posible atribuir o imputar responsabilidad cuando el daño o perjuicio se produce como consecuencia de hechos fortuitos, a los cuales no se puede resistir.”<sup>114</sup>

### **6.1.7 La educación para un consumo responsable.**

---

Es el derecho a adquirir conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para ser un consumidor informado y consciente, que se pueda desempeñar en la sociedad, a través de un proceso educativo que debe contar con el apoyo del Estado, pues es un requisito necesario para lograr un mercado transparente y equilibrado, y, en definitiva, contribuye a la democracia.

“El objetivo principal de la educación del consumidor, debe ser contribuir a que todas las personas, niños, jóvenes y adultos, ejerzan sus actividades de consumo en forma responsable y crítica. Para ello es necesario que estén bien informados acerca de los costos y la calidad de los bienes y servicios, así como de los mecanismos, instancias y procedimientos existentes para hacer valer los derechos que les asisten. Igualmente debe ser un objetivo de este proceso educativo, dotar a los consumidores de una capacidad de lectura crítica frente a la publicidad y los mecanismos que rigen las relaciones de consumo en una sociedad determinada. Finalmente, la educación del consumidor debe posibilitar distinguir entre las necesidades reales y las inducidas, cuestionando el consumo irracional y fomentando el necesario sentido asociativo para influir en las instancias donde se toman decisiones que afecten a los consumidores.”<sup>115</sup>

El derecho a la educación de los consumidores, preocupantemente, se encuentra totalmente ausente en el marco normativo eléctrico. Esto constituye una omisión de bastante gravedad en el Derecho chileno, ya que la electricidad es un bien de características especiales y de vital importancia para la economía nacional<sup>116</sup> y mundial<sup>117</sup>, que los consumidores debieran consumir de manera responsable e informada, lo cual solamente se logra mediante la educación de los usuarios del servicio público de distribución eléctrica en cuanto a la calidad, seguridad, accesibilidad y demás tópicos

<sup>114</sup> Fiscalía-Endesa, “Causas de la Crisis Eléctrica 98/99, Reacción Legislativa y Consecuencias en la Inversión en el Sector Eléctrico”, documento disponible en la página web <http://www.eclac.cl>.

<sup>115</sup> Cornejo Aldunate, Marcelo Fernando y Sánchez Campos, Paulina Alejandra, Protección Jurídica de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, Universidad Central, 1998.

<sup>116</sup> En este sentido adquieren relevancia los programas de administración y ahorro de energía, definidos como los pasos sistemáticos así como estrategias y acciones principales que deben ejecutarse a fin de lograr los objetivos de conservación de la energía y el uso racional y efectivo de la misma, para maximizar beneficios, minimizar costos y destacar las situaciones competitivas. De esta manera, cualquier actividad que conlleve al uso racional y juicioso de la energía y la nivelación de demanda para minimizar las facturas de electricidad se consideran administración de energía. El objetivo principal de la administración de la energía es el mejoramiento continuo del beneficio y la intensificación de la posición competitiva, pero junto con esta meta se tienen algunos objetivos de carácter subsidiario: Conservación de las fuentes energéticas. Excelentes comunicaciones en asuntos relacionados con el consumo de energía. Supervisión indicativa del uso eficaz de la energía por los consumidores. Incorporación de nuevos equipos y servicios eléctricos.

importantes relacionados con ésta.<sup>118</sup>

### 6.1.8 El Derecho del Consumidor a la Calidad y Continuidad del Suministro Eléctrico.

---

El derecho del consumidor a la calidad del bien o servicio que adquiere no se encuentra consagrado en la Ley 19.496, pero sí se encuentra recogido dentro del marco normativo eléctrico, el cual suple las deficiencias de la Ley del Consumidor en este sentido, ya que se establece la obligación para las empresas eléctricas de operar bajo ciertas condiciones, con el fin de prestar un servicio de buena calidad y continuo al usuario de éste.

De esta forma, "la legislación eléctrica se encarga de asegurar, por varios medios, que la energía llegue a los usuarios en forma oportuna y al menor costo".<sup>119</sup>

<sup>117</sup> Se estima que para el año 2025 el consumo mundial de recursos energéticos aumentará 54 por ciento, de acuerdo con el estimado del informe Perspectiva 2004 de Energía Internacional (IEO2004), difundido el 14 de Abril de 2004 por la Administración de Información de Recursos Energéticos de Estados Unidos (EIA). El IEO2004 revela un fuerte aumento del consumo de recursos energéticos en los países en desarrollo, especialmente el Asia en desarrollo (incluyendo a China e India), donde el robusto crecimiento económico impulsa el aumento del uso de recursos energéticos durante el período proyectado. El uso de recursos energéticos en el mundo en vías de desarrollo aumenta en 91 por ciento en el período pronosticado. En contraste con el mundo en desarrollo, se estima un crecimiento más lento de la demanda de recursos energéticos en el mundo industrializado, que experimenta un aumento del 33 por ciento del consumo de recursos energéticos entre 2001 y 2025. En general las naciones del mundo desarrollado pueden ser consideradas como consumidores maduros de recursos energéticos, con un crecimiento de la población comparativamente lento. Las ganancias en la eficiencia en el consumo de recursos energéticos, y la sustitución de la manufactura intensiva basada en recursos energéticos por industrias de servicios, resultan en un crecimiento más lento en el consumo de recursos energéticos. Se estima que el empleo de recursos energéticos en las economías en transición de Europa Oriental y de la ex Unión Soviética (EO/EUS) crecerá 42 por ciento durante el lapso pronosticado. El crecimiento lento o declinante de la población en esa región, combinado con fuertes ganancias estimadas con base en la eficiencia del consumo de los recursos energéticos, al ir cambiando los equipos viejos e ineficientes, conducirá a un crecimiento más modesto de la demanda de recursos energéticos que en el mundo en desarrollo. Así, el consumo el consumo mundial neto de electricidad casi se duplica en el período proyectado, pasando de 13.290 millones de kilovatios/hora en 2001 a 23.072 millones de kilovatios/hora en 2025. Se estima un fuerte incremento en el consumo de electricidad en el mundo en desarrollo -donde la robusta expansión económica impulsa la demanda de electricidad para emplear nuevos artefactos domésticos de cocina, aire acondicionado, calefacción y refrigeración de agua- a un promedio del 3,5 por ciento al año. En el mundo industrializado y en EO/EUS, donde los mercados de la electricidad son más maduros, se proyecta una tasa de crecimiento más lento del 1,6 por ciento al año y 2 por ciento al año, respectivamente.

<sup>118</sup> Según el Mensaje Presidencial del 21 de Mayo del año 2003, pág. 256, la política de protección al consumidor reconoce como línea de acción "crear cultura de respeto a los derechos del consumidor, mediante el desarrollo y ampliación de políticas educativas dirigidas a consumidores y proveedores. Así se aumentará el nivel de conocimiento y comprensión de los derechos y deberes en el ámbito de consumo. Esta línea de acción implica la utilización de canales de difusión masiva para llegar a distintos públicos objetivos del SERNAC y el fortalecimiento de una política estratégica de participación ciudadana."

<sup>119</sup> Echave Hamilton María Victoria, Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica, Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, pág. 86, Universidad de Chile, 2002.

### **6.1.8.1 La calidad del suministro eléctrico.**

El artículo 79 del DFL 1 señala que la calidad de suministro de las empresas distribuidoras de servicio público que operen en sistemas cuyo tamaño es superior a 1.500 kilowatts en capacidad instalada de generación, en cuanto a tensión, frecuencia, disponibilidad y otros, corresponderá a estándares normales con límites máximos de variación que serán los que determinen los reglamentos.

En virtud del mismo artículo, tratándose de sistemas cuyo tamaño sea inferior o igual a 1.500 kilowatts en capacidad instalada de generación, procederá establecer de común acuerdo entre el concesionario y la Municipalidad respectiva la calidad del suministro a entregar, según lo dispuesto en el artículo 123.

Cabe señalar, en este sentido, que los usuarios no podrán exigir calidades especiales de servicio por sobre los estándares que se establezcan a los precios fijados. Por este motivo, es de la exclusiva responsabilidad de los usuarios que requieran un servicio de mayor calidad el adoptar las medidas necesarias para estos fines.<sup>120</sup>

Además, las normas de calidad y continuidad del suministro eléctrico establecidas en los artículos 79 y siguientes del DFL 1 no son aplicables en los casos de racionamiento, ni en aquéllos en que las fallas no sean imputables a la empresa suministradora del servicio, lo cual obsta a que se pueda declarar la caducidad de la concesión eléctrica en los casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente comprobados por la Superintendencia.

<sup>121</sup>

Por otra parte, el artículo 86 del DFL 1 establece la obligación de las empresas concesionarias de servicio público de distribución de efectuar una vez al año y a su costa, en la oportunidad que determine la Superintendencia, una encuesta<sup>122</sup> representativa a clientes de su concesión, con el fin de que éstos califiquen en dicha encuesta la calidad del servicio recibido. La encuesta se referirá a aspectos tales como tensión, número de fallas, plazo de reconexión en casos de interrupción de servicio, información entregada al cliente, puntualidad en el envío de boletas o facturas, atención de nuevos suministros y otros. El mismo artículo dispone que la encuesta será especificada por la Superintendencia y que deberá efectuarse a través de empresas especializadas, debidamente inscritas en un registro que llevarán al efecto. Los resultados, debidamente procesados por las empresas que efectúen la encuesta, serán comunicados directamente a la Superintendencia y a la empresa concesionaria.

En la misma línea, se señala que las empresas concesionarias de servicio público de distribución deberán llevar un índice representativo de la continuidad de servicio a sus

---

<sup>120</sup> Inciso final del artículo 79 del DFL 1.

<sup>121</sup> Artículo 83 del DFL 1.

<sup>122</sup> En virtud de lo dispuesto en el inciso primero del artículo 87 del DFL1, con anterioridad a la realización de las encuestas mencionadas en el artículo 86, la Superintendencia deberá elaborar y poner en conocimiento a las empresas que deban realizarlas una norma de calificación.

clientes, medido en los términos que la Superintendencia especifique, oyendo previamente a aquéllas.<sup>123</sup>

De esta manera, antes del 31 de diciembre de cada año, la Superintendencia elaborará, sobre la base de los reclamos directos de clientes presentados a ese organismo, de las encuestas y del índice de continuidad de servicio a que se refiere el artículo anterior, un ordenamiento de todas las empresas concesionarias de servicio público de distribución, atendiendo a la calidad de servicio entregado.

La Superintendencia, finalmente, debe poner en conocimiento de las empresas los resultados generales del procedimiento anteriormente descrito antes del 31 de diciembre de cada año<sup>124</sup>, llamando la atención que no se deba informar sobre dichos resultados a los consumidores en general, lo cual fomentaría ciertamente la transparencia en el mercado eléctrico y la información de los usuarios acerca de este servicio de utilidad pública.

Para terminar en lo referente a la regulación de este derecho en el DFL 1, el artículo 88 de este cuerpo legal otorga la facultad a la Superintendencia de amonestar, multar, e incluso recomendar la aplicación de las medidas necesarias para asegurar provisionalmente el servicio a expensas del concesionario si la calidad de servicio de una empresa es reiteradamente deficiente, pudiendo el Ministerio del Interior autorizar a la Superintendencia a realizar esto último en el caso de que la explotación de un servicio público de distribución fuera en extremo deficiente, a causa de su mala calidad u otras circunstancias que hicieren inprovechables los servicios, según las normas expresas que establezcan los reglamentos.

Si durante el plazo de tres meses, contados desde la organización del servicio provisional, el concesionario no volviere a tomar a su cargo la explotación, garantizando su continuidad, el Presidente de la República podrá declarar caducada la concesión y disponer, por consiguiente, su transferencia a terceros en la misma forma que establecen los artículos 42 y siguientes.<sup>125</sup>

Por otra parte, el Reglamento Eléctrico presenta una mayor exactitud que el DFL 1 en lo referente a la consagración del derecho del consumidor a la calidad del suministro de energía eléctrica, según se desprende del estudio del Título VI sobre Calidad del Servicio y Precios de dicho reglamento.

El Reglamento Eléctrico en su artículo 222 define la calidad de servicio, señalando que es “el conjunto de propiedades y estándares normales que, conforme a la ley y el reglamento, son inherentes a la actividad de distribución de electricidad concesionada, y constituyen las condiciones bajo las cuales dicha actividad debe desarrollarse.”

De esta manera, junto con adquirir el derecho a realizar la actividad de distribución de electricidad a través de la concesión por parte de la autoridad, se contrae la obligación

---

<sup>123</sup> Artículo 86 inciso final del DFL 1.

<sup>124</sup> Artículo 87 inciso final del DFL 1.

<sup>125</sup> Artículo 89 inciso final del DFL 1.

legal de suministrar la energía eléctrica bajo las normas de calidad y continuidad que establece la ley.

Así, el mismo artículo 222 del Reglamento contiene los siguientes parámetros que la calidad de servicio incluye:

- a) Las normas y condiciones que establezcan los decretos de concesión;
- b) La seguridad de las instalaciones y de su operación, y el mantenimiento de las mismas;
- c) La satisfacción oportuna de las solicitudes de servicio, en los términos y condiciones establecidos en este reglamento;
- d) La correcta medición y facturación de los servicios prestados, y el oportuno envío a los usuarios y clientes;
- e) El cumplimiento de los plazos de reposición de suministro;
- f) La oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia, interrupciones de suministro, accidentes y otros imprevistos;
- g) La utilización de adecuados sistemas de atención e información a los usuarios y clientes;
- h) La continuidad del servicio;
- i) Los estándares de calidad del suministro.

Por su parte, el artículo 223 se encarga de dar una definición de la calidad del suministro, la cual "es el conjunto de parámetros físicos y técnicos que, conforme a este reglamento y las normas técnicas pertinentes, debe cumplir el producto electricidad. Dichos parámetros son, entre otros, tensión, frecuencia y disponibilidad."

En este sentido, el artículo 221 del Reglamento Eléctrico dispone que "los concesionarios de servicio público de distribución son responsables del cumplimiento de los estándares y normas de calidad de servicio que establece la ley y este reglamento. Todo aquel que proporcione suministro eléctrico, tanto en generación, transporte o distribución, sea concesionario o no, será responsable del cumplimiento de los estándares de calidad de suministro que establecen este reglamento y las normas técnicas pertinentes."

De esta manera, el Reglamento Eléctrico viene a establecer la obligación de calidad de suministro no solamente a las empresas distribuidoras, como se infiere del estudio de los artículos 79 y siguientes del DFL 1, sino que la hace extensiva a las empresas generadoras y transmisoras.

Se puede inferir, entonces, que la calidad del servicio es parte de la calidad del suministro, ya que esta última incluye a los tres sectores que desarrollan la actividad eléctrica, y la primera constituye una obligación que se refiere únicamente a la actividad de distribución.

A continuación, el Reglamento establece que la responsabilidad por el cumplimiento de la calidad de servicio exigida en este cuerpo legislativo, compete a cada concesionario <sup>126</sup>, y que será también exigible a cada propietario de instalaciones que sean utilizadas

para la generación, el transporte o la distribución de electricidad, siempre que operen en sincronismo con un sistema eléctrico. Todo proveedor es responsable frente a sus clientes o usuarios, de la calidad del suministro que entrega, salvo aquellos casos en que la falla no sea imputable a la empresa y la Superintendencia declare que ha existido caso fortuito o fuerza mayor, pudiendo la Superintendencia amonestar, multar, o adoptar las demás medidas pertinentes, si la calidad de servicio de una empresa es reiteradamente deficiente.

#### 6.1.8.2 La Continuidad del Suministro Eléctrico.

***“Tomando en consideración el marco de política económica y social del país, la política energética vigente en Chile busca, en coherencia con este marco, lograr que el país disponga de un abastecimiento de energía continuo y seguro, a costos y precios económicamente eficientes y razonables, con niveles de calidad de servicio aptos y compatibles con un desarrollo sustentable, en lo social y ambiental. Para el cumplimiento de este objetivo, al Estado le corresponde contribuir al desarrollo eficiente del sector, estableciendo y fiscalizando las normas bajo las cuales operan los mercados energéticos, de modo que éste funcione de manera económicamente eficiente y seguro.”***<sup>127</sup>

Es por ello que la continuidad del suministro eléctrico se encuentra consagrada en la ley como una obligación legal para el distribuidor, ya que el artículo 83 del DFL 1 establece que “las disposiciones sobre calidad y continuidad del servicio establecidas en la presente ley, no se aplicarán en los casos de racionamiento, ni en aquellos en que las fallas no sean imputables a la empresa suministradora del servicio”. Por lo tanto, a contrario sensu, en todos los demás casos en que no se configuren las circunstancias descritas por dicha norma, corresponderá a la empresa distribuidora de electricidad cumplir con su obligación legal de otorgar suministro continuamente.

Por lo demás, así lo establece también el artículo 145 del Reglamento Eléctrico: “Las empresas concesionarias del servicio público de distribución deberán suministrar electricidad a sus usuarios de manera continua e ininterrumpida, salvo las excepciones legales y reglamentarias”.

Las excepciones señaladas en el artículo 145 transcrito se refieren precisamente, entre otras, a las establecidas por el artículo 83 del DFL 1, es decir, a la dictación de un decreto de racionamiento por parte de la autoridad y al caso fortuito o fuerza mayor, ambos temas ya tratados a propósito de las compensaciones.

Además, encontramos otra excepción legal a la continuidad del suministro eléctrico en el artículo 84 del DFL 1, la cual se refiere, en concordancia con el artículo 147 del Reglamento Eléctrico, a la suspensión del suministro eléctrico cuando el servicio se encuentre impago por parte del consumidor o usuario, previa notificación a éste con a lo menos cinco días de anticipación y siempre y cuando hayan transcurrido cuarenta y cinco días desde el vencimiento de la primera factura o boleta impaga.

<sup>126</sup> Inciso primero del artículo 224 del Reglamento.

<sup>127</sup> Según el Mensaje Presidencial del 21 de Mayo del año 2003, pág. 258.

Es relevante señalar que la facturación de los consumos, en caso de suministros sometidos a fijación de precios, deberá hacerse en forma mensual o bimestral.<sup>128</sup>

Para estos efectos, se entenderá por período mensual de facturación de consumos, aquél que no sea inferior a 27 ni superior a 33 días, y por período bimestral, aquél que no sea inferior a 57 ni superior a 63 días.

En este sentido, los artículos 123 y siguientes del Reglamento Eléctrico establecen que los concesionarios deben facturar en base a las cantidades que consten en los equipos que registran los consumos de los usuarios, exceptuando los casos en que este reglamento autoriza la estimación del consumo.

En cuanto a la entrega de la boleta o factura por parte del concesionario al cliente, ésta deberá realizarse en la dirección del inmueble o instalación en la que se efectuó el consumo, o en el lugar convenido con el cliente.<sup>129</sup>

Por último, los usuarios deberán dar facilidades para que los concesionarios puedan tomar lectura de medidores cualquier día del mes, en el horario comprendido entre las 08:00 y 18:00 horas. En casos calificados, la Superintendencia podrá autorizar otros horarios respecto de clientes determinados.<sup>130</sup>

Finalmente, encontramos otra excepción a la continuidad del suministro eléctrico en el artículo 245 del Reglamento, donde se señala: "Durante cualquier período de doce meses, las interrupciones de suministro superiores de duración superior a tres minutos, incluidas las interrupciones programadas, no deberán exceder los valores que se indican a continuación:

a) En puntos de conexión a usuarios finales en baja tensión: 22 interrupciones, que no excedan, en conjunto, de 20 horas;

b) En todo punto de conexión a usuarios finales en tensiones iguales a media tensión: 14 interrupciones, que no excedan, en conjunto, de 10 horas;

c) En puntos de conexión a concesionarios de servicio público de distribución, la indisponibilidad aceptable en horas anuales será igual a la indisponibilidad aceptable de generación más la indisponibilidad aceptable de transmisión.

En el mismo artículo se señala que las interrupciones de suministro de duración inferior o igual a tres minutos, no deberán superar los límites que dictamine la norma técnica que al efecto establecerá el Ministerio, a proposición de la Comisión.

Por otro lado, al pertenecer esta disposición al Capítulo II acerca de la Calidad de Suministro del Título IV sobre Calidad de Servicio y Precios del Reglamento Eléctrico, para el cálculo de los márgenes que establece no deberán tenerse en cuenta aquellas interrupciones que se produzcan en casos de excepción legal a la obligación de calidad y continuidad del servicio.

---

<sup>128</sup> Artículo 126 del Reglamento.

<sup>129</sup> Artículo 128 del Reglamento.

<sup>130</sup> Artículo 129 del Reglamento.



Así, "esta disposición forma parte de las normas sobre calidad y continuidad del servicio, de tal manera que para el cálculo de éstos márgenes no deben considerarse las interrupciones y suspensiones que, conforme al artículo 83 del DFL 1, se produzcan en caso de no aplicarse las normas sobre calidad y continuidad del servicio (racionamiento y fuerza mayor o caso fortuito). Por lógica, tampoco se consideran para el cálculo de esta norma los cortes producidos por no pago del suministro por parte del cliente."<sup>131</sup>

Por último, especial mención requiere a propósito de la continuidad del suministro el conflicto suscitado a raíz de la dictación de la Resolución Ministerial Exenta N° 88 de fecha 30 de Mayo de 2001, del Sr. Ministro de Economía, Fomento y Reconstrucción que resolvió una divergencia en el Centro de Despacho Económico de Carga del Sistema Interconectado Central, la cual dispone que el suministro a una empresa distribuidora que no tenga contrato con una generadora, no puede ser suspendido por esa causal, debiendo ser proporcionado por todas las empresas generadoras del CDEC-SIC a prorrata de sus respectivas energías firmes, considerando las provenientes de sus instalaciones propias como las contratadas.

En cuanto al precio, señala la Resolución que éste será el precio de nudo en el punto de retiro respecto a los consumos que correspondan a los clientes regulados de la distribuidora y el precio que convenga la Dirección de Operación con la distribuidora para los clientes libres de la misma. Si no hay acuerdo dentro del plazo de 30 días a contar del último contrato o de la fecha de notificación de la Resolución el precio será el costo marginal horario valorizado en la barra de retiro.

Como se señaló con anterioridad, el marco jurídico eléctrico establece para las empresas concesionarias del servicio público de distribución la obligación de dar servicio a quien lo solicite dentro de sus respectivas áreas de concesión, y de suministrar electricidad a sus usuarios de manera continua e ininterrumpida, salvo las excepciones legales y reglamentarias, pero en ningún caso se obliga a las empresas generadoras a suministrar energía a quien lo solicite sin la existencia de un contrato legalmente celebrado que así lo disponga. La actividad de generación de energía eléctrica está expresamente excluida por el DFL 1 de ser servicio público, y no les corresponde a dichas empresas efectuar las prestaciones que la Resolución establece, lo cual sin duda ha tenido efecto en la falta de inversión que ha registrado el sector últimamente, viéndose perjudicado el sector eléctrico en su conjunto y finalmente los consumidores.

La Resolución, por lo tanto, es ilegal, y viola la garantía constitucional del artículo 19 N° 24, es decir, el derecho de propiedad que las generadoras tienen sobre la electricidad que producen, ya que se las obliga a transferirla sin mediar su voluntad; así como la garantía del libre ejercicio de la actividad económica que desarrollan estas entidades, "al alterar su política comercial y aumentar su exposición al riesgo frente a la relación costo marginal-precio de nudo y ante eventuales compensaciones por sequía"<sup>132</sup>; y la garantía

---

<sup>131</sup> Echave Hamilton María Victoria, Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica, Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, pág. 112, Universidad de Chile, 2002.

<sup>132</sup> Fiscalía-Endesa, "Causas de la Crisis Eléctrica 98/99, Reacción Legislativa y Consecuencias en la Inversión en el Sector Eléctrico", documento disponible en la página web <http://www.eclac.cl>.

de no discriminación arbitraria que deben dar el Estado y sus organismos en materia económica contemplada en el artículo 22 de la Constitución.

## CONCLUSIONES.

Los profundos cambios legislativos y estructurales experimentados por el sector eléctrico en las últimas tres décadas lo han configurado como un actor protagónico en el progreso del país, con una gestión de excelencia que ha permitido aumentar su eficiencia año tras año, manteniendo un continuo mejoramiento en cuanto a calidad, confiabilidad y oportunidad de servicio entregado a sus clientes.

Sin perjuicio de lo anterior, el gran avance del sector eléctrico no ha estado acompañado de una evolución jurídica apropiada en cuanto a la protección de los consumidores de energía eléctrica, la cual contribuye considerablemente a que existan las condiciones necesarias para que el mercado se desarrolle libremente y con transparencia, garantizando la equidad y la seguridad de los sujetos privados en el ejercicio de la actividad económica, sobre todo teniendo en cuenta que la electricidad es un bien de primera necesidad cuya demanda se estima que aumente progresivamente en los años venideros, y que el servicio público de distribución se presenta en forma de monopolio.

Así, la protección de los intereses de los consumidores presenta las siguientes debilidades:

a) El marco normativo eléctrico no contempla una garantía del derecho del consumidor a la educación necesaria para un consumo responsable de la energía eléctrica, lo cual impide que los usuarios de este bien escaso adquieran los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para ser un consumidor informado y conciente.

b) El derecho del consumidor a la información veraz y oportuna sobre las características del servicio de distribución de electricidad se ve afectado debido a la asimetría de la información existente entre la proporcionada por las empresas eléctricas y el Estado, lo que provoca confusión en los usuarios, sin perjuicio de los importantes avances que se obtuvieron con la entrada en vigencia de la Ley 18.410.

c) En relación al derecho del consumidor a la reparación e indemnización adecuada y oportuna en caso de incumplimiento de contrato, el marco jurídico eléctrico omite normas que digan relación con normas referentes a indemnizaciones a los consumidores por daños a su integridad física o salud en general debido a la actividad eléctrica deficiente por parte de las empresas de este rubro. Además, y sin perjuicio de los avances de la legislación en materia de compensaciones, el artículo 99 bis del DFL 1 resulta manifiestamente injusto para las empresas generadoras y es un claro obstáculo para la necesaria inversión en materia eléctrica, por lo cual requiere una urgente modificación.

Por otra parte, la consagración de los juicios colectivos en la Ley de Protección al Consumidor constituye un avance fundamental en este aspecto, pues los usuarios del servicio público de distribución, considerados individualmente, carecían de suficientes incentivos para afrontar el costo de una defensa legal ante incumplimientos por parte de las empresas, además de lo perjudicado que se veía el principio de economía procesal. Las acciones colectivas o que protegen intereses difusos son necesarias en una sociedad capitalista moderna o de consumo, pues permiten considerar en su conjunto la lesión que se causa a los usuarios, ejerciendo sus derechos en una misma instancia procesal, siempre que se pruebe la infracción legal que les ha causado perjuicios y cuya reparación se reclama.

d) El proceso de fijación tarifaria es llevado a cabo sin la participación de los consumidores, los cuales deberían ser tomados en cuenta en la determinación de los precios que deberán pagar por un servicio de gran relevancia para la vida cotidiana. La perspectiva de los usuarios debe ser considerada como necesaria y no como un elemento perjudicial para las empresas, pues si se hace de manera conciente y responsable sin duda constituiría un gran aporte para el desarrollo de la calidad del servicio eléctrico.

e) Existen escasas disposiciones en el marco regulatorio eléctrico sobre la explotación racional de los recursos naturales y desarrollo sustentable, lo cual resta competitividad a las políticas orientadas a establecer las condiciones necesarias para el uso eficiente de la energía, tema vital para el futuro de la economía de nuestro país, sumamente rentable y con un gran impacto en la preservación del ambiente. Invertir en soluciones aptas para el desarrollo sustentable y en tecnologías dedicadas a la instrumentación y vigilancia de medidas para el cuidado de la energía, el medio ambiente y la optimización de todos los recursos permitirán a las empresas chilenas mejorar los niveles de competitividad dentro del mundo industrial.

## **BIBLIOGRAFIA:**

- Abarra Fernando, "La Calificación de Servicio Público de la Actividad de Transmisión. Efectos y Propuestas", Informe para la Comisión de Minería y Energía, H. Cámara de Diputados.
- Albouy Yves, "Análisis de Costos Marginales y Diseño de Tarifas de Electricidad y Agua", Banco Interamericano de Desarrollo, 1983.
- Comisión de Energía y Minería de la Cámara de Diputados, "Propuesta de Consideraciones y Conclusiones", Comisión Investigadora Tarifas Eléctricas 2000, agosto 2001.
- Comisión Nacional de Energía, Informe para la Cámara de Diputados, Fijación de Tarifas Eléctricas Período 2000-2001, 2 de mayo 2001.
- Comisión Nacional de Energía, "Informe para la Cámara de Diputados, Metodologías y Resultados de la Fijación de Tarifas Eléctricas Período 2000-2001", 2 de mayo 2001.
- Echave Hamilton María Victoria, Servicio Público de Distribución de Energía Eléctrica, Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile, 2002.
- Galetovic Alexander, "Construyendo una Economía de Mercado, Regulación y Desregulación en Chile 1973-1995", documento preparado para el "Regional Workshop on Managing Regulatory Policy and Regulatory Reform in Chile and Latin America", Santiago de Chile, octubre 5-7 1995, Universidad de Chile, 1995.

Instituto Libertad y Desarrollo, "Análisis Comparativo de la Gestión de Empresas de Servicios Sanitarios y de Distribución Eléctrica", Serie Opinión Económica N° 65, mayo 1995.

Mensaje Presidencial de 21 de Mayo de 2003, División de Coordinación Interministerial, Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, Secretaría de Comunicación y Cultura, Ministerio Secretaría General de Gobierno, Impreso en La Nación S.A , Santiago de Chile, Mayo del año 2003.

Nisman Jorge, "Monopolios y Prestadores", HYTSA Estudios y Proyectos S.A., Madrid, 1995.

Olavaria Carlos y Vilches Esteban, Exposiciones del Seminario "Tarifas Eléctricas: Marco Jurídico-Técnico y Criterios de Elección", Universidad Técnica Federico Santa María, Talcahuano, 2003.

Perret Louis, "Derecho del Consumo y Protección al Consumidor: estudio sobre la Ley no. 19.496 y las principales tendencias extranjeras", Hernán Corral Talciani editor, Universidad de Los Andes, Santiago de Chile, 1999.

Pollak Bakal Eduardo, Memoria de Prueba "Desarrollo de un Mercado de Opciones y Futuros en el Sector Eléctrico Chileno", Pontificia Universidad Católica de Chile.

Rozas Balbontín Patricio, "Las Debilidades del Marco Regulatorio Eléctrico en Materia de los Derechos del Consumidor", Naciones Unidas, Proyecto CEPAL/ Comisión Europea, Promoción del Uso Eficiente de la Energía en América Latina, Serie Medio Ambiente y Desarrollo, 1998.

Rivera Bravo Graciela, Las Organizaciones de Consumidores en la Ley de Protección al Consumidor, Monografía para optar al grado de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, Santiago de Chile, 2002.

Sanhueza Raúl, Documento "Frontera de Eficiencia: Metodología para la Determinación del Valor Agregado de Distribución", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2002.

Schiesser Emilio y Cardenas Alfredo, "Evolución de Precios a Clientes Finales de Distribución", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2002.

Sioli Luis Mario, "Administración Financiera de los Servicios Eléctricos", Comisión de Integración Eléctrica Regional, Uruguay, 1974.

## **Fuentes Legales:**

Constitución Política de la República de 1980.

Ley N° 19.496 "Establece Derechos de Protección al Consumidor". Publicada en el Diario Oficial de 7 de Marzo de 1997.

Ley General de Servicios Eléctricos en Materia de Energía Eléctrica contenida en el Decreto con Fuerza de Ley Número 1 del Ministerio de Minería, publicado en el Diario Oficial del 13 de septiembre de 1982.

Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, publicada en el Diario Oficial del 17 de Noviembre de 2001.

Decreto Ley No 2.224, publicado en el Diario Oficial del 8 de junio de 1978.

Ley 18.410, Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, publicada en el Diario Oficial de 22 de Mayo de 1985.

Decreto Supremo N° 327 de 12 de diciembre de 1997 que fija el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos.

Mensaje N° 102-346 de S.E. el Presidente de la República con el que se inicia el proyecto de ley que regula sistemas de transporte de energía eléctrica, establece un nuevo régimen de tarifas para sistemas eléctricos medianos e introduce las adecuaciones que indica a la Ley General de Servicios Eléctricos, Santiago, mayo de 2002.

## **Páginas Web:**

[www.cdec-sic.cl](http://www.cdec-sic.cl)

[www.cdec-sing.cl](http://www.cdec-sing.cl)

[www.cne.cl](http://www.cne.cl)

[www.colegioabogados.org](http://www.colegioabogados.org)

[www.consumersinternational.cl](http://www.consumersinternational.cl)

[www.consumidoresint.cl](http://www.consumidoresint.cl)

[www.dcc.uchile.cl](http://www.dcc.uchile.cl)

[www.energoclub.it](http://www.energoclub.it)

[www.eclac.cl](http://www.eclac.cl).

[www.economia.cl](http://www.economia.cl)

[www.energie-cites.org](http://www.energie-cites.org)

[www.espanol.groups.yahoo.com/groups/ensayos/message/36](http://www.espanol.groups.yahoo.com/groups/ensayos/message/36) .

[www.europa.eu.int](http://www.europa.eu.int)

[www.europa.kommissionen.dk](http://www.europa.kommissionen.dk)

[www.fire-italia.it](http://www.fire-italia.it)

[www.gobiernodechile.cl](http://www.gobiernodechile.cl)

[www.iadb.org](http://www.iadb.org)

[www.icem.org](http://www.icem.org)

[www2.ing.puc.cl](http://www2.ing.puc.cl)

[www.ipsnoticias.com](http://www.ipsnoticias.com)

[www.mercosur.com](http://www.mercosur.com)

[www.olade.org.ec](http://www.olade.org.ec)

[www.ourplanet.com](http://www.ourplanet.com)

[www.sec.cl](http://www.sec.cl)

[www.undp.org](http://www.undp.org)