

## AVISO 1° JUZGADO DE LETRAS DE OSORNO

Para dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de Derechos de Los Consumidores -en adelante LPDC-, se informa que, en juicio colectivo caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Compañía Eléctrica de la Frontera S.A.”, causa Rol N° C-2771-2024, tramitado ante el 1° Juzgado de Letras de Osorno, por resolución de fecha 03 de septiembre de 2024, se declaró admisible la demanda colectiva presentada por el Servicio Nacional del Consumidor, RUT 60.702.000-0 representado legalmente por don Andrés Herrera Troncoso, cédula de identidad número 11.477.813-3, abogado, ambos domiciliados para estos efectos en calle Agustinas N° 1336, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en contra de Empresa Eléctrica de la Frontera S.A., R.U.T N° 76.073.164-1, representada legalmente por su gerente general, Francisco Alliende Arriagada, gerente general de la compañía demandada, domiciliados, y siendo notificados para estos efectos, en Eleuterio Ramírez N° 705, ciudad de Osorno, Región de Los Lagos.

En el contexto se demandó a la Empresa Eléctrica de la Frontera (en adelante FRONTEL) por las interrupciones del servicio eléctrico que tuvieron lugar dentro de la zona de su concesión desde el 1° de agosto hasta el 21 de agosto de 2024, abarcando toda la zona de su concesión, incluyendo las regiones de La Araucanía, Biobío, Ñuble, afectando toda la red, llegando a un peak de, al menos, 242.777 clientes sin servicio el día 1° de agosto de 2024 y, si se consideran todos los peak de cortes, se llega a la cifra de, al menos, 314.330 clientes. En el caso de autos existió suspensión del servicio, intermitencias, alzas y bajas de voltaje y, en los casos más graves, falta de reposición oportuna del servicio. De los hechos descritos queda en evidencia que FRONTEL no ha cumplido con su obligación de proveer, de manera segura y continua, un servicio básico y vital para las personas consumidoras, como es el servicio eléctrico, pues, como se ha mencionado, no sólo fue incapaz de mantener a los clientes informados acerca del estado del suministro del mismo servicio, sino, tampoco, reponer oportunamente dicho servicio. Estos hechos configuran infracciones a los artículos 3, inciso primero letras b), d), e), 12, 23, 25, 25 A, todos de la LPDC, lo que se encuentra explicado con detalle en el escrito de demanda. A su turno, las infracciones alegadas generan perjuicios patrimoniales y morales a los consumidores.

En este contexto, por medio de la aludida demanda, se solicitó en lo sustancial al tribunal: **1.** Declarar admisible la demanda colectiva, por cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 52 de la Ley N° 19.496 y, en consecuencia, conferir traslado a la demandada por el plazo



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VGXKXTEZTRL

de diez días fatales para contestar la demanda, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del citado artículo. **2.** Declarar la responsabilidad infraccional de la demandada por la vulneración a los artículos 3 inciso primero letras b), d), e), 23, 25 y 25 A de la LPDC y, por consiguiente, condenarla en los términos señalados en este petitorio, al máximo de las multas que establece la LPDC o en lo que S.S. estime conforme al mérito del proceso y por cada uno de los consumidores afectados, según lo dispone expresamente el artículo 53 C de la misma ley. **3.** Que para determinar el monto de la multa en este caso, en virtud del artículo 24 de la Ley N° 19.496, S.S. aplique respecto de la demandada las circunstancias agravantes de las letras b), c) y d) de la norma citada, por haber causado un daño patrimonial grave a los consumidores; haber dañado su integridad física o psíquica, o en forma grave, su dignidad; y haber puesto en riesgo la seguridad de los consumidores o de la comunidad, aun no habiéndose causado daño. **4.** Que se ordene a la demandada a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas. **5.** Que se ordene a la demandada a descontar en el cobro que se realice o a reembolsar el precio pagado, proporcionalmente y según corresponda, en cada caso, el costo del servicio eléctrico mientras este se encontraba interrumpido, de conformidad al artículo 25 de la LPDC. **6.** Que se ordene a la demandada a pagar la compensación que de manera directa y automática les corresponda, respecto de cada uno de los consumidores afectados y en virtud del corte de suministro, de conformidad al artículo 25 A de la Ley N° 19.496. En específico, y solo para efectos de lo prescrito en la norma señalada, y sin perjuicio de lo indicado en el artículo 53 A de la LPDC, se podrá distinguir entre: a) Los consumidores no compensados que soportaron cortes injustificados de duración inferior a 4 horas continuas o superiores, pero discontinuos, que deben ser indemnizados con el proporcional de 10 veces el valor promedio diario de la facturación anterior a la suspensión, paralización o no prestación del servicio. b) Los consumidores no compensados que soportaron cortes injustificados de duración igual o superior a 4 horas, que deben ser compensados en un monto equivalente a 10 veces el valor promedio diario de la facturación anterior a la suspensión, paralización o no prestación del servicio. **7.** Que se condene a la demandada, de conformidad al artículo 25 A en su inciso final, el artículo 3 letra e) y el artículo 50, todos de la LPDC, a pagar a título de indemnización de perjuicios, todos los daños patrimoniales y extrapatrimoniales o morales colectivos causados a los consumidores, como consecuencia de los hechos, conductas e incumplimientos del proveedor expuestos en esta demanda y según se detalla en el cuerpo de este libelo. **8.** Que de acuerdo al artículo 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VGXKXTEZTRL

se condene a al proveedor demandado, a título de daño punitivo, por concurrir tres de las circunstancias agravantes a que se refiere el inciso quinto del artículo 24 de la LPDC, en específico las letras b), c) y d). **9.** Que se condene al proveedor demandado, al pago de cualquier otra reparación o indemnización que a criterio de S.S., resulte procedente, por las reglas generales, con ocasión de los perjuicios que se causaron a los consumidores por las conductas e incumplimientos en los que ha incurrido según lo expuesto en el cuerpo de esta presentación. **10.** Que, asimismo, de conformidad al artículo 53 A de la LPDC, se determine en la sentencia definitiva y para los efectos señalados en los números anteriores, los grupos y subgrupos de consumidores que fueron afectados por la demandada, proponiéndole distinguir según lo expuesto en el numeral 6. **11.** Que se ordene que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos reajustes en la forma contemplada en el artículo 27 de la LPDC, más intereses corrientes desde la notificación de la demanda, según las disposiciones legales generales. **12.** Que, además, se ordenen las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley N° 19.496 a costa de la parte demandada. **13.** Y, finalmente, que se condene a la demandada al pago de las costas de la causa.

Los resultados del juicio tendrán efecto respecto de todos los afectados por los hechos demandados y que fueron descritos en el presente aviso, aunque no se hayan hecho parte en él. Quienes lo estimen procedente podrán hacerse parte o hacer reserva de sus derechos, en un plazo de veinte días hábiles contados desde la fecha de esta publicación.

Mayor información en [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl) y al teléfono 800 700 100. Lo que notifico a los consumidores que se consideren afectados.

LORETO OLIVERA GARCIA. SECRETARIA.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: VGXKXTEZTRL