

Santiago, nueve de septiembre dos mil veinticuatro.

Visto y teniendo presente:

Primero: Que comparece don [REDACTED] por sí, quien interpone recurso de protección en contra de Enel Distribución Chile S.A. y de la Superintendencia de Energía y Combustibles.

Sostiene que desde fines de 2022, ENEL comenzó a emitir boletas de luz con sumas exageradas, acotando que lo normal era un valor de \$15.000, \$20.000, llegando a cobrar \$60.000 y hasta \$180.000. Agrega que efectuó múltiples reclamos a dicha empresa, por distintas vías, pero que no le respondieron ni resolvieron su problema.

Manifiesta que recurrió a la SEC y que demoraron cerca de seis meses en darle alguna solución.

Enuncia las garantías constitucionales que estima vulneradas, contextualizando que desea dar solución a su problema, pidiendo la devolución de todos los pagos cancelados por él, los excesos, la reevaluación del sistema de luz y consideración de ENEL de cumplir con sus reclamos como cliente y consumidor.

Segundo: Que al evacuar informe la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, primero, enuncia sus facultades. En particular, expresa que según lo dispuesto en el artículo 123 del Reglamento de la Ley Eléctrica, los concesionarios de servicio público de distribución deberán facturar en base a las cantidades que consten en el equipo que registra los consumos del usuario, exceptuando los casos en que el Reglamento autoriza la estimación del consumo. Por su parte el artículo 126 del citado texto normativo, agrega que la facturación de los consumos, en caso de suministros sometidos a fijación de precios, deberá hacerse en forma mensual o bimestral.

Asimismo, menciona que el artículo 125 del mencionado Reglamento establece que los concesionarios podrán efectuar a su cargo, por medio de un organismo de certificación autorizado, las verificaciones o calibraciones que estimen necesarias en los medidores.



Refiere que en la Resolución Exenta N°1952, dicha Superintendencia estableció que las facturaciones de consumos no registrados o erróneamente registrados de energía y de demandas, se harán por el período de tiempo que se pueda acreditar suficientemente ante esa autoridad, que ha existido la irregularidad, conforme detalla.

Sobre el caso de la especie, reseña que mediante presentación número 230905-000427, de fecha 5 de septiembre de 2023, el señor [REDACTED] [REDACTED] presentó un reclamo en contra de Enel Distribución Chile S.A. (“ENEL”) por cobros excesivos en la cuenta del servicio eléctrico de la propiedad ubicada en Calle Uno N°24, comuna de La Florida, señalando que la empresa distribuidora se habría presentado con técnicos indicándole que el medidor estaba descalibrado de manera intencional y que a fines de ese mes procederían a cambiarlo, lo que no ocurrió, ocasionando cobros excesivos en la cuenta del servicio eléctrico.

Con ocasión de lo anterior, pormenoriza que en la misma fecha, requirió informe a ENEL, agregando que en virtud de lo establecido en las disposiciones legales vigentes, esa empresa debía abstenerse de facturar los cargos que fueran motivo del reclamo y no efectuar corte de suministro de energía eléctrica por esos efectos, en tanto no resolviera sobre el particular.

En respuesta a lo anterior, indica que mediante carta de fecha 12 de septiembre de 2023, ENEL informó a esa Superintendencia lo siguiente:

“Al respecto, debemos informar que con fecha 25/08/2023 se realizó una verificación del equipo de medida, donde nos atendió el señor Jean Paul Nava, encontrándose Medidor funcionando fuera de rango, no se ejecuta cambio ya que se debe coordinar con cliente, por lo que agradeceremos instruir a cliente coordinar una nueva visita a través de nuestro correo electrónico clientes@enel.com”.

Agrega que ENEL acompañó copia de carta de fecha 30 de mayo de 2023, enviada al cliente, dando cuenta de la situación, y copia de resolución de fecha 24 de mayo de 2023, del Servicio Nacional de Consumidor, por la cual se le da traslado del reclamo interpuesto en esa sede por [REDACTED] [REDACTED]

Adiciona que conforme a los antecedentes disponibles, por Oficio Ordinario N°199038, de fecha 08 de noviembre de 2023, resolvió



favorablemente el reclamo presentado por el recurrente e instruyó a la empresa distribuidora efectuar las gestiones o acciones específicas en el servicio y acreditar con antecedentes lo ejecutado, con el objetivo de normalizar el asunto del reclamo en cuestión, y remitir a esa Superintendencia un informe detallado de lo efectuado, en un plazo no superior a 30 días contados desde la fecha de notificación del referido oficio.

Agrega que si bien la empresa ENEL presentó un recurso de reposición, este fue rechazado por extemporáneo.

Concluye que ha obrado conforme a la legalidad y añade que está a espera de lo que se resuelva en esta sede, a fin instruir las medidas pertinentes para fiscalizar el cumplimiento de la instrucción dada a ENEL mediante el referido acto y a perseguir las responsabilidades que correspondan.

Tercero: Que, asimismo, al informar Enel Distribución Chile S.A., hace presente que el recurrente interpuso inicialmente un reclamo ante SERNAC mediante Caso R2023W8209985, de fecha 24 de mayo de 2023, señalando que su representada llevaba meses realizando supuestos cobros indebidos por el servicio eléctrico, duplicándose su deuda y cobrándose *“casi \$200.000.- pesos por supuesto sobreconsumo que jamás fue. me pregunto como 2 personas que trabajan todo el día pueden gastar esa cantidad de LUZ”*.

Refiere que respondió al cliente, con copia al SERNAC, el 30 de mayo de 2023, indicando: *“(…) Enel Distribución factura mensualmente el consumo de sus clientes, a través de la comparación de una lectura actual con una lectura anterior de las cantidades registradas por el medidor de energía eléctrica, de acuerdo con lo señalado en el artículo 123º, inciso segundo del D.S. N°327, de 1997 del Ministerio de Minería.*

No obstante, cuando por algún motivo ajeno a la distribuidora, no es posible registrar la lectura real como nos ocurrió en su caso, la legislación vigente autoriza a cobrar un consumo provisorio, que se determina promediando los consumos de los últimos 6 meses, los cuales serán descontados una vez se obtenga la lectura real del suministro. (...)



Finalmente, el día 26 de mayo 2023 se acudió a la propiedad, Oportunidad en la cual logramos obtener el registro de sus lecturas, por lo que se verá reflejada en su siguiente facturación.”

Agrega que el cliente reclamó ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles con caso N°1916236, de fecha 5 de septiembre de 2023, en los siguientes términos: *“Enel se presentó con técnicos, y me comentaron efectivamente que el medidos estaba descalibrado y fue intencional, y Enel jamás dijo nada. Actualmente me dijeron que fin de mes vendrían a mi hogar a cambiarlo para estabilizar la luz”.*

Indica que respondió a la Superintendencia el 12 de septiembre de 2023, indicando que: *“(…) con fecha 25/08/2023 se realizó una verificación del equipo de medida, donde nos atendió el señor Jean Paul Nava, encontrándose Medidor funcionando fuera de rango, no se ejecuta cambio ya que se debe coordinar con cliente, por lo que agradeceremos instruir a cliente coordinar una nueva visita a través de nuestro correo electrónico clientes@enel.com”.*

Ahora bien, sostiene que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles resolvió el reclamo mediante Oficio Ordinario N°199038, de fecha 8 de noviembre de 2023, como “Ha Lugar” para cliente, instruyendo a su representada *“efectuar las gestiones o acciones específicas en el servicio y acreditar con antecedentes lo ejecutado, con el objetivo de normalizar el asunto del reclamo en cuestión”.*

Narra que tras impetrarse infructuosamente un recurso de reposición, dio cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia, rebajando de la cuenta del cliente la suma de \$39.016.- con fecha de 25 de abril de 2024, y normalizando el medidor de su domicilio, con fecha 11 de noviembre de 2023.

En cuanto a la situación actual del cliente recurrente, aduce que éste tiene contratada una tarifa BT-1 residencial y que, en cuanto a su historial comercial, el cliente sólo ha efectuado pagos parciales que explican su deuda actual. A mayor abundamiento, detalla que el último pago efectuado por el cliente de su deuda eléctrica tuvo lugar en febrero de 2022.

En cuanto a los consumos promedios registrados en su domicilio, ilustra que estos fueron de 222 kW/h entre 2022 y octubre de 2023,



mientras que posterior a la normalización del medidor y cambio de equipo realizados en noviembre de 2023, dichos promedios aumentaron a 297 kW/h, el que se refleja es mayor.

Concluye que no ha cometido ningún acto ni incurrido en ninguna omisión arbitraria o ilegal que pudiera causar una privación, perturbación o amenaza al legítimo ejercicio de las garantías que el artículo 19 de la Constitución Política de la República asegura a la recurrente o, en su defecto, éstas fueron debidamente subsanadas, por lo que pide el rechazo del recurso, con costas.

Cuarto: Que conforme es unánimemente aceptado tanto por la doctrina como por la jurisprudencia, el recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción de evidente carácter cautelar, destinada a amparar el libre ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enuncian, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, amague o perturbe ese ejercicio.

Como surge de lo transcrito, es requisito indispensable de la acción cautelar de protección la existencia actual de un acto o una omisión ilegal o arbitraria y que provoque algunas de las situaciones que se han indicado, de manera tal de situarse la Corte en posición de adoptar alguna medida que contrarreste, neutralice o anule los efectos indeseables de esa acción u omisión.

Quinto: Que de los antecedentes se desprende que por medio de la acción cautelar intentada, el recurrente reclama por los cobros excesivos en la cuenta del servicio eléctrico de la propiedad ubicada en Calle Uno N°24, comuna de La Florida, que habría efectuado la recurrida Enel Distribución Chile S.A., pero también respecto de la conducta de la autoridad sectorial al no haber adoptado las medidas y dar respuesta oportuna a sus requerimientos en tal sentido.

Sexto: Que al respecto, resulta necesario señalar que la producción, el transporte, la distribución, el régimen de concesiones y tarifas de energía eléctrica, la verificación de las condiciones de calidad y seguridad de los servicios que se prestan a los usuarios y las funciones del Estado



relacionadas con estas materias se rigen por la Ley General de Servicios Eléctricos, por su reglamento aprobado por Decreto Supremo N°327, de 1997, del Ministerio de Minería y por un conjunto de disposiciones legales, reglamentarias y técnicas.

Asimismo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley N°18.410, Orgánica de este Servicio, corresponde a la Superintendencia del ramo 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.

Además, de conformidad a lo estatuido en el artículo 3 N°17, 34 y 36, debe resolver los reclamos que se formulen en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas; interpretar y aplicar administrativamente las disposiciones legales y reglamentarias cuyo cumplimiento le corresponde vigilar e impartir instrucciones de carácter general a las empresas y entidades sujetas a su fiscalización; y adoptar las medidas tendientes a corregir las deficiencias que observare con relación al cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas de su competencia.

Por su parte, en relación con lo anterior, el artículo 161 del Reglamento de la Ley Eléctrica dispone que cualquier persona podrá presentar reclamos a dicha Superintendencia en relación con el servicio prestado por un concesionario. Para estos efectos, en virtud de las facultades indicadas en el artículo 3° numerales 17 y 34, tal entidad ha emitido una serie de órdenes e instrucciones para las empresas eléctricas en relación con la forma de atender los requerimientos de los usuarios o clientes, incorporando el uso de plataformas tecnológicas de gestión, según la misma lo reconoce al informar.

Séptimo: Que determinado el marco legal que rige sobre la materia, se establece claramente la potestad y deber de supervigilancia y control que recae sobre la Superintendencia de Electricidad y Combustibles sobre las empresas concesionarias del servicio público de que se trata y de las facultades fiscalizadoras que el ordenamiento jurídico le confiere, en aras precisamente del cumplimiento de la función pública que la ley le ha encomendado. Tal labor se extiende también al caso como el de que se



trata, en que un particular reclama su intervención para el esclarecimiento de los cobros de consumo eléctrico domiciliario, las que deberá resolver mediante la utilización de los medios resolutorios y fiscalizatorios de que se encuentra dotada.

De este modo no resulta procedente que la autoridad sectorial, se limite -como ocurrió en la especie- a expresar que pese a que dicha Superintendencia *“resolvió favorablemente el reclamo presentado por el recurrente mediante Oficio Ordinario N°199038, de fecha 08 de noviembre de 2023, e instruyó a ENEL a efectuar las gestiones o acciones específicas en el servicio y acreditar con antecedentes lo ejecutado, con el objetivo de normalizar el asunto del reclamo en cuestión, debiendo remitir a esta Superintendencia un informe detallado de lo efectuado, sin que a la fecha se haya acreditado el cumplimiento de lo instruido”*, y se encuentra a la *“espera”* de lo que esta Corte resuelva al respecto, a fin de *“instruir las medidas pertinentes para fiscalizar el cumplimiento de la instrucción dada a ENEL mediante el referido acto y a perseguir las responsabilidades que correspondan”*.

Octavo: Que, el análisis de los antecedentes, desde la perspectiva antes anotada, dejan en evidencia la falta de que se acusa a la recurrida Superintendencia, en cuanto a que no ha ejercido debida y oportunamente las labores de control y fiscalización que la ley le impone en su rol de organismo vigilante y fiscalizador de la actividad –regulada especialmente- de la prestación del servicio eléctrico, al punto de haber dictado una resolución que acogió el reclamo del consumidor afectado, sin instar y ejecutar lo debido para determinar si ésta dio cumplimiento a lo requerido por la propia autoridad, en cumplimiento a la normativa vigente.

Noveno: Que lo anterior, determina la existencia de una conducta de incumplimiento a deberes legales tanto por la autoridad como por la empresa -ambas recurridas- que carece de fundamento, resultando totalmente arbitraria, al no dar respuesta a los requerimientos del consumidor afectado, dejándolo en una situación de desamparo y desprotección, constitutiva de una amenaza de conculcación de las garantías previstas en los numerales 1 y 24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, la que debe ser remediada mediante el acogimiento de la



acción cautelar y de emergencia impetrada y la adopción de las medidas que se dispondrán al resolver.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de Protección de las Garantías Constitucionales, **se acoge** el recurso deducido por don [REDACTED], en contra de Enel Distribución Chile S.A. y de la Superintendencia de Energía y Combustibles, en los siguientes términos:

1.-La Superintendencia de Electricidad y Combustibles deberá determinar si Enel Distribución Chile S.A ha dado debido cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias y a lo dictaminado en su Oficio Ordinario N°199038, de 8 de noviembre de 2023, en cuanto al cálculo de los consumos domiciliarios del recurrente y los descuentos reconocidos por ésta en su informe; debiendo adoptar las medidas correspondientes según corresponda.

2.- La referida entidad deberá informar a esta Corte, lo que se determine conforme a lo señalado en el numeral anterior.

Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.

Redactado por la ministra Carolina Brengi Zunino.

Rol N° 11132-2024.-

Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora Maritza Villadangos Frankovich, conformada por la Ministra señora Carolina Brengi Zunino y la Abogada Integrante señora Renée Rivero Hurtado.



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

Código: DTKGXPRDMMV



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

Código: DTKGXPDMMV

Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Maritza Elena Villadangos F., Carolina S. Brengi Z. y Abogado Integrante Renee Rivero H. Santiago, nueve de septiembre de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a nueve de septiembre de dos mil veinticuatro, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



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

Código: DTKGXPRMMV