

C.A. de Santiago

Santiago, veintiséis de noviembre de dos mil veinticuatro.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que comparece don [REDACTED] **Nara**, e interpone recurso de protección en contra de ENEL Distribución Chile S.A., por el acto ilegal y arbitrario consistente en haber efectuado cobros indebidos y desproporcionados por concepto de consumo eléctrico, amenazando con el corte del suministro en caso de no pago, como además el no acceder al cambio del sistema de tarifa, lo que vulnera el derecho de propiedad contemplado en el artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República.

Expone que reside en calle Toesca N°2335, comuna de Santiago, junto a su grupo familiar compuesto por su pareja, su abuela de 87 años, y un matrimonio amigo con sus dos hijas menores de edad, quienes colaboran en el cuidado de la adulta mayor, totalizando siete personas que habitan el inmueble.

Señala que, desde el comienzo de la pandemia en el año 2020 hasta la actualidad, la empresa recurrida no ha efectuado lecturas del medidor ubicado en su domicilio, situación que ha intentado regularizar acudiendo en reiteradas oportunidades a las sucursales de ENEL, donde únicamente ha recibido como respuesta la existencia de "errores administrativos".

Relata que esta situación lo llevó a presentar reclamos ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). Así con fecha 21 de abril de 2022, dicha entidad fiscalizadora emitió una resolución favorable a su reclamo, instruyendo a la empresa regularizar los cobros indebidos, disposición que la recurrida nunca



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

Código: DSYRXREWCVH

cumplió. Agrega que, por el contrario, en múltiples ocasiones personal de ENEL ha intentado efectuar el corte del suministro, debiendo el recurrente exhibir la resolución de la SEC para impedirlo.

Indica que actualmente la empresa le está cobrando una deuda total de \$15.249.873.-, compuesta por un saldo anterior de \$14.772.908.- y una diferencia mensual de \$476.965.-, monto que considera impagable considerando que percibe el sueldo mínimo. Enfatiza que resulta imposible que dicho cobro corresponda al consumo efectivo del inmueble, evidenciando la arbitrariedad en los cobros estimativos realizados por la recurrida.

Refiere que siempre ha sido constante en el pago de sus cuentas, aun cuando en múltiples ocasiones los cobros han resultado desproporcionados, según acredita con las boletas que acompaña. Agrega que, pese a haberse acercado en diversas oportunidades a la recurrida para resolver la situación, ésta se ha negado sistemáticamente a otorgar una solución.

Detalla que interpuso el reclamo N°113507 ante la SEC, ante el cual la recurrida emitió una carta señalando la imposibilidad de efectuar lecturas en la propiedad y la consecuente provisión de consumos. Sin embargo, sostiene que no se provisionaron los consumos de los seis meses anteriores, ya que los montos cobrados no corresponden a una casa particular. Añade que la falta de lectura del medidor no es atribuible a su persona, encontrándose su domicilio en condiciones de disponibilidad de tal labor, tal como lo hacen otras compañías de servicios básicos.

Sostiene que los hechos denunciados constituyen una evidente violación del derecho de propiedad, puesto que permitir el



corte del servicio de electricidad por no pagar una cuenta originada en un error de la propia recurrida, constituye un acto de autotutela ilegítima que conculca la garantía constitucional mencionada. Agrega que la empresa, amparándose en la Ley General de Servicios Eléctricos, pretende obligarlo a pagar una cuenta errada para evitar el corte del servicio, desatendiendo los reclamos efectuados y la evidencia del error que fundamenta dicho cobro.

Solicita que se acoja el presente recurso y, se ordene a la recurrida no hacer efectivo el corte del suministro de energía eléctrica de su hogar; recalcular, dentro del plazo de 3 días o el que el tribunal determine, los cobros irracionales señalados, para que correspondan al consumo real del inmueble; con costas.

SEGUNDO: Que evacua su informe, ENEL Distribución Chile S.A. solicitando el rechazo del presente recurso.

Expone que el cliente recurrente mantiene a la fecha una deuda de \$15.716.582.- por concepto de suministro eléctrico, la cual se explica porque éste no ha efectuado pagos desde el 3 de septiembre de 2020, fecha en que registró su último pago por consumo eléctrico.

Sustenta sus alegaciones en: a) La justificación de la suspensión de la toma de lecturas durante el período de pandemia; b) La legitimidad de la facturación provisoria realizada conforme a la normativa vigente; c) La imposibilidad de cumplir con las instrucciones de refacturación ordenadas por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC); y d) La existencia de pronunciamientos administrativos favorables que validan el actuar de la empresa.



Respecto a la suspensión de las lecturas durante la pandemia, la recurrida explica que, con motivo de la declaración de pandemia por Covid-19 efectuada por la Organización Mundial de la Salud el 11 de marzo de 2020, y la posterior declaración del estado de excepción constitucional de catástrofe nacional decretada por el Presidente de la República el 18 de marzo del mismo año, ENEL Distribución implementó una serie de medidas preventivas. En este contexto, mediante carta GER GEN 19/2020, de fecha 16 de marzo de 2020, comunicó oficialmente a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles la implementación de un plan de trabajo orientado a minimizar la probabilidad de contagio. Posteriormente, a través de la carta GER GEN 20/2020, de fecha 24 de marzo de 2020, informó al Superintendente que, a partir del 25 de marzo y hasta que la situación lo ameritara, se suspenderían las actividades de lectura de medidores en terreno y el reparto de boletas y facturas.

La recurrida sostiene que, para minimizar el impacto de estas medidas, habilitó canales alternativos para el ingreso de lecturas, incluyendo el call center 600 696 0000, el sitio web enel.cl y la aplicación móvil Enel Clientes Chile. Asimismo, implementó la posibilidad de que los clientes consultaran y descargaran sus boletas desde los mismos canales digitales, además de solicitar su envío por correo electrónico.

En lo que concierne a la facturación provisoria, la recurrida fundamenta su legitimidad en el artículo 129 del D.S. N° 327 de 1997 del Ministerio de Minería, Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, el cual permite a las Distribuidoras, en casos excepcionales y cuando las causas no sean imputables a ellas,



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

Código: DSYRXREWCVH

como lo fue la emergencia sanitaria, emitir boletas con consumos promedios basados en los seis meses anteriores.

En cuanto a los reclamos administrativos, la recurrida expone que el primer reclamo del cliente (Caso N°1552776) fue presentado el 19 de noviembre de 2020, solicitando un cambio de tarifa de BT3 a BT1. La empresa respondió el 26 de noviembre de 2020, argumentando que dicho cambio requería la regularización previa de una deuda de \$1.214.879.- correspondiente a dos meses de consumo. Sin embargo, la SEC, mediante Oficio Ordinario N°636006 del 3 de diciembre de 2020, resolvió el reclamo como si se tratara de cobros indebidos, instruyendo una refacturación que la recurrida consideró imposible de cumplir por no existir facturas reclamadas.

Añade que, ante la insistencia del cliente en sede administrativa, la SEC acogió un nuevo reclamo de éste mediante el Oficio Ordinario N°113507, de fecha 21 de abril de 2022, instruyendo a Enel dar cumplimiento al anterior Oficio Ordinario. Sin embargo, como se ha dicho, este cumplimiento no fue posible, por no existir facturas reclamadas ni refacturación propiamente tal a realizar. Además, con fecha 01 de abril de 2022 la empresa distribuidora entregó un presupuesto al cliente con para regularizar su situación, el cual no fue aceptado por éste, lo que fue debidamente informado a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles mediante carta de fecha 17 de marzo de 2023

La recurrida señala que los últimos reclamos administrativos del cliente han sido desestimados por la SEC. Específicamente, el reclamo N°1833122 del 9 de marzo de 2023 fue rechazado mediante Oficio Ordinario N°170723 del 3 de mayo de 2023, “en



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

Código: DSYRXREWCVH

consideración a que las acciones tomadas por la empresa distribuidora dan efectiva solución a la situación reclamada, estando dichas acciones dentro de los procedimientos y/o plazos estipulados por la normativa vigente” y el reclamo N°1896407 del 24 de julio de 2023 fue desestimado por Oficio Ordinario N°188785 del 1 de septiembre de 2023. Además, el recurso de reposición interpuesto contra esta última resolución fue rechazado mediante Resolución Exenta N°23995 del 21 de marzo de 2024, todos ellos en similares términos.

Asevera que, en virtud de las resoluciones favorables obtenidas por Enel ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, entiende que los reclamos del cliente han sido infundados, mientras que la deuda vigente por consumos eléctricos es justificada y pertinente, la cual ha alcanzado una elevada suma exclusivamente por la mora del recurrente de hace casi cuatro años.

TERCERO: Que, en cumplimiento de trámite decretado por este Corte, informa la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) explicitando que i) que su actuación se ha ceñido estrictamente al ordenamiento jurídico en el ejercicio de sus facultades fiscalizadoras y sancionatorias; ii) que ha dado curso progresivo a todas las reclamaciones presentadas por el recurrente desde el año 2020 a la fecha; iii) que ha emitido diversas resoluciones ordenando a Enel Distribución S.A. la regularización de los cobros y el cambio de tarifa solicitado; y iv) que mediante su última resolución, contenida en el Oficio Ordinario N° 221895 de 15 de abril de 2024, resolvió favorablemente el último reclamo del actor, instruyendo medidas concretas para solucionar la controversia.



En cuanto a sus facultades legales, explica que el organismo fiscalizador ha actuado conforme a la Ley N° 18.410, que establece su marco normativo orgánico. Específicamente, invoca el artículo 2 de dicha ley, que le encomienda fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y 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.

Asimismo, hace presente que el artículo 3 N° 17 de la citada ley le otorga la facultad de resolver, oyendo a los afectados, los reclamos que se formulen por, entre o en contra de particulares, consumidores y propietarios de instalaciones eléctricas, pudiendo aplicar multas u otras sanciones. A esto se suma la potestad para iniciar procedimientos de oficio cuando compruebe infracciones a las normas que le corresponde fiscalizar, aun cuando no medie reclamo.

En relación a la cronología de los hechos, la SEC expone que el primer reclamo del señor [REDACTED] fue ingresado el 19 de noviembre de 2020, bajo el incidente 201119-000275, caso 1552776, denunciando cobros excesivos y solicitando el cambio de tarifa BT3 a BT1 desde abril de ese año. Frente a dicha presentación, el organismo fiscalizador emitió el Oficio Ordinario Electrónico N° 63606, de 3 de diciembre de 2020, no autorizando a Enel a facturar los consumos cuestionados por falta de acreditación suficiente, instruyendo la refacturación según el promedio de consumos de los tres meses posteriores a la normalización del servicio.



Prosigue relatando que dicha resolución fue impugnada por Enel mediante recurso de reposición de fecha 9 de marzo de 2021, el cual fue rechazado por Resolución Exenta N° 6582 de 26 de abril de 2021, al no aportarse nuevos antecedentes que permitieran modificar lo resuelto.

Posteriormente, señala que el 28 de marzo de 2022, el recurrente presentó un nuevo reclamo (incidente 220328-000189, caso 1681706) por incumplimiento de la resolución anterior y reiteración de la solicitud de cambio de tarifa. Al respecto, la SEC emitió el Oficio Ordinario Electrónico N° 113507 de 21 de abril de 2022, acogiendo la presentación e instruyendo a la distribuidora dar cumplimiento inmediato e irrestricto a lo previamente ordenado. Esta nueva resolución también fue objeto de un recurso de reposición por parte de Enel, el cual fue desestimado mediante Resolución Exenta N° 12156 de 10 de mayo de 2022.

Continuando, expone que el 9 de marzo de 2023 el señor [REDACTED] ingresó un tercer reclamo (incidente 230309-000427, caso 1833122), denunciando el persistente incumplimiento de las resoluciones previas y la acumulación de una deuda superior a 9 millones de pesos. La posición de Enel ha sido que no aplica ya que el reclamo es por cambio de tarifa y no por refacturación, como asimismo la propiedad actualmente presenta una deuda y dado que el cliente solicitó un cambio de tarifa de BT3 a BT1, debe, previamente, regularizar la deuda que mantiene. Frente a esta presentación, la SEC emitió el Oficio Ordinario N° 170723 de 3 de mayo de 2023, desestimando el reclamo por considerar que las acciones tomadas por la empresa distribuidora daban efectiva solución a la situación reclamada.



El cuarto reclamo fue presentado el 27 de julio de 2023 (incidente 230724-000557, caso 1896407), siendo resuelto mediante Oficio Ordinario N° 188785 de 1 de septiembre de 2023, que nuevamente desestimó la presentación. Esta resolución fue impugnada por el recurrente mediante recurso de reposición de 1 de septiembre de 2023, siendo rechazado por Resolución Exenta N° 23995 de 21 de marzo de 2024.

Finalmente, relata que el último reclamo fue interpuesto el 10 de enero de 2024 (incidente 240110-000456, caso 1994114), siendo resuelto favorablemente mediante Oficio Ordinario N° 221895 de 15 de abril de 2024. En dicha resolución, la SEC autorizó a Enel a radicar y cargar en la cuenta del servicio únicamente los consumos generados desde la primera lectura comprendida en la primera boleta impaga hasta los 45 días posteriores a su vencimiento (período del 1 de enero al 15 de febrero de 2022), considerando solo intereses corrientes no capitalizables. Asimismo, instruyó que los consumos posteriores debían ser cobrados a quien hizo uso real de la energía, sin cargarlos a la cuenta del inmueble.

Adicionalmente, en la misma resolución se acogió la solicitud de cambio de tarifa, ordenando a la distribuidora efectuar dicha modificación dentro del plazo de 30 días, debiendo remitir un informe detallado de los cobros aplicados y/o devueltos a la cuenta del servicio.

CUARTO: Que en lo que atañe al quid del asunto que es materia de este arbitrio aparece pertinente recordar que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción de naturaleza cautelar, destinada a



amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes, que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto arbitrario o ilegal que impida, amague o moleste ese ejercicio;

Consecuentemente, constituye requisito indispensable de admisibilidad de la acción cautelar de protección la constatación de la existencia de un acto ilegal, esto es, contrario a la ley, o arbitrario, producto del mero capricho de quien incurre en él, que provoque alguna de las situaciones que se han indicado y que afecte, además, una o más de las garantías constitucionales protegidas por el citado artículo 20 de la Carta Fundamental;

QUINTO: Que en la línea de lo que se viene reflexionando aparece oportuno resaltar que, atendida la naturaleza cautelar de la presente acción constitucional, su finalidad apunta a amparar el pacífico y aparente legítimo ejercicio de un derecho determinado, el status-quo vigente, la normalidad imperante al momento de cometerse la acción u omisión agravante.

En efecto, este medio jurídico no persigue efectuar declaraciones sustantivas en cuanto a la titularidad de un determinado derecho o calidad jurídica, sino que evitar que por medios ilegales o arbitrarios se amenace, afecte o ponga término a la situación de hecho vigente respecto de ese derecho o calidad jurídica. En otras palabras, se persigue precaver que las personas se hagan justicia por su propia mano;

SEXTO: Que del análisis de los documentos aportados por las partes, las alegaciones del recurrente y lo informado por la recurrida, es posible sostener que ésta última no ha logrado explicar la



considerable alza del monto del servicio eléctrico cobrado al actor a contar de mes de septiembre del año 2020, ni la forma en que ha llegado a su quantum. Tampoco indica cuál es el real consumo de servicio eléctrico del inmueble que habita el recurrente en la época en que él se presumió por la recurrida, conforme a un promedio del consumo de los seis meses anteriores, ni a cuánto asciende la suma que se habría cobrado en exceso al actor.

Por otra parte, tal como se constata de lo informado por la Superintendencia de Electricidad y Combustible, frente a cuatro sucesivos reclamos del actor por los mismos cobros que por esta vía se impugnan, dicha entidad técnica ha ordenado en tres oportunidades a Enel S.A. recalcular las sumas que se están cobrando al recurrente, conforme a directrices que se le han explicitado a la empresa de servicios eléctricos, sin que dicha compañía haya dado cumplimiento a tales decisiones, desconociendo lisa y llanamente las aludidas resoluciones administrativas.

Todas las incertezas que se han referido en el primer acápite de este considerando, como se ha dicho, no se justifican de modo alguno, sin que exista excusa razonable, tampoco, acerca del incumplimiento contumaz a lo ordenado por la autoridad técnica administrativa, todo lo cual torna el actuar de Enel S.A. en arbitrario, puesto que a pesar de las solicitudes del recurrente, de lo que le ha ordenado sucesivamente la SEC frente a los reclamos presentados ante dicho organismo por el actor, y del informe solicitado por esta Corte, la recurrida se ha limitado a dar explicaciones según la experiencia del comportamiento general de sus clientes, sin demostrar la efectividad de sus afirmaciones y, mucho menos, la



razón que explica el llamativo aumento en los cobros de las cuentas de consumo de electricidad del recurrente.

En efecto, durante los meses de septiembre de 2020 a marzo de 2024, Enel S.A. exigió al actor el pago del servicio básico de electricidad por un monto asociado a un consumo de Kwh que no ha logrado explicar en términos adecuados, más aun considerando que se trata en este caso de un domicilio particular, habitado por un grupo familiar, en que no se contaría con aparatos eléctricos capaces de generar el consumo que aparentemente sustenta dichos cobros, los que del modo antes referido aparecen, consecuentemente, caprichosos e infundados y, por ende, ilegales, evidenciándose con ello la afectación del derecho de propiedad del actor, motivo por el cual se acogerá la presente acción cautelar a objeto de adoptar de inmediato las providencias que se juzgan necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección de la afectada.

Por estas consideraciones y en virtud de lo que dispone el artículo 20 de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre tramitación del recurso de protección, **se acoge** la acción cautelar deducida por don [REDACTED] en contra de Enel Distribución Chile S.A., sólo en cuanto se ordena a la aludida empresa dar estricto cumplimiento a lo que le ha sido ordenado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles por Oficio N°63606 de 3 de diciembre de 2020, por Oficio N° 113507 de 21 de abril de 2022 y por Oficio N°221895 de fecha 15 de abril de 2024.

Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.

N°Protección-10151-2024.



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

Código: DSXRREWCVH



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

Código: DSYRXREWCVH

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 Abogada Integrante Paola Herrera F. Santiago, veintiseis de noviembre de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a veintiseis de noviembre 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: DSYRXREWCVH