

C.A. de Santiago

Santiago, tres de septiembre de dos mil veinticuatro.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que a folio 1 comparece doña FABIOLA GONZALEZ CHACON, quien deduce recurso de protección en contra de ENEL DISTRIBUCION CHILE S.A., por cuanto indica que trabajadores de Enel habrían concurrido a su domicilio a revisar su medidor pues el mismo estaría intervenido, momento en el cual además se le habría informado que tenía que pagar 3 cuotas de \$4360 por los últimos 3 meses al cobrar el medidor no habría cobrado como correspondía, y que dicho monto no se sumará al cargo mensual que no saldría más de \$22.000 a pesar que sus cobros no subían generalmente de \$18.000.

Señala que le hicieron firmar un papel, y que en las boletas de consumo se puede apreciar que su consumo no superaba los 190 kWh antes del cambio del medidor, todo lo cual le pareció sospechoso pues solo concurrieron a su domicilio en una ocasión.

Agrega que, posterior al cambio de medidor, las boletas de consumo sobrepasan los \$40.000, y que dedujo sendos reclamos ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, sin obtener ninguna solución a la fecha y que la recurrida se comprometió a rebajar los montos de la deuda, pero ello no ha ocurrido.

Explica que, en el mes de enero de 2023 su deuda por consumos era de \$346.044 y al haber realizado un abono de \$100.000 una ejecutiva de Enel le señaló que no pagara más, pues en los próximos meses se realizarían los descuentos y tendría una solución, lo que nunca ocurrió y a la fecha su deuda asciende a \$1.325.351 en que le cobran intereses y facturaciones provisionales, pues hace más de un año que no toman el estado del medidor y los cobros, en consecuencia, son arbitrarios.

Indica que incluso en meses donde no hay nadie en el hogar el consumo no disminuye, que solo le hicieron una rebaja únicamente de \$85.198 sin explicación alguna por un supuesto error.

Finalmente indica la recurrente que no puede trabajar pues tiene un niño TEA que es totalmente dependiente de ella.



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

Código: FCXBPCDHET

Solicita que se le haga la rebaja que le indicaron se realizaría por \$757.1296, y que los cobros mensuales se mantengan en lo que le habría sido informado.

Segundo: Que a folio 7, informa don Cristian Muñoz Levill en representación de ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE S.A. quien solicita el rechazo del recurso de protección fundado en que no ha cometido acto u omisión ilegal o arbitraria que vulnere las garantías constitucionales de la recurrente y que la situación denunciada fue debidamente subsanada.

Sostiene que la cliente interpuso inicialmente un reclamo ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles con fecha 22 de abril de 2022, denunciando cobros excesivos, el cual fue resuelto favorablemente por dicho organismo mediante Oficio Ordinario N°115057 y posteriormente reafirmado por Resolución Exenta N°12498, ordenándose a la empresa refacturar las boletas objetadas utilizando el promedio de los consumos de los 3 meses posteriores a la normalización del medidor, instrucción que la recurrida cumplió con fecha 9 de septiembre de 2022, rebajando la suma de \$85.198 de la cuenta de la cliente.

Posteriormente, la recurrente intentó en tres oportunidades reclamar el supuesto incumplimiento de lo resuelto por la Superintendencia, a través de los casos N°s 139988, 1773228 y 1991568, siendo ambos reclamos rechazados por el ente fiscalizador mediante Oficios Ordinarios N°157463 y N°224589, respectivamente, por estimar que las acciones ejecutadas por la empresa se ajustaron a la normativa vigente y solucionaron efectivamente la situación reclamada.

Informa que la cliente registra actualmente una deuda de \$1.392.318, no realizando pagos desde el 22 de agosto de 2022, y que, en consecuencia, no ha cometido acto alguno ilegal o arbitrario que afecte las garantías constitucionales de la recurrente.

Solicita tener por evacuado el informe y rechazar el recurso de protección en todas sus partes, con costas.

Tercero: Que a folio 8, informa doña Nadia Muñoz Muñoz, en representación de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, quien solicita el rechazo del recurso en todas sus partes por carecer de sustento, tanto en los hechos como en el derecho. Alega que ha ejercido su función fiscalizadora conforme a las atribuciones y competencias que le confiere la



ley, y que ha respetado las garantías establecidas a favor de los administrados, especialmente el principio de bilateralidad de la audiencia.

Expone que la reclamante presentó en abril de 2020 reclamo ante dicho organismo en contra de Enel Distribución Chile S.A., fundado en cobros excesivos derivados de problemas en el equipo de medida y facturaciones provisionales fuera de norma. Luego de analizar los antecedentes, mediante Oficio Ordinario Electrónico N° 115057, de 02 de mayo 2022, se acogió el reclamo inicial, instruyendo a la empresa refacturar utilizando el promedio de los consumos de los 3 meses posteriores a la normalización del servicio o del medidor, resolución que fue confirmada al rechazarse un recurso de reposición interpuesto por la empresa.

Posteriormente, la informante desestimó nuevos reclamos de la usuaria por considerar, en base a lo informado por la empresa, que las acciones adoptadas daban efectiva solución a la situación reclamada. Señala que a la recurrente se le habría informado una rebaja que nunca se efectuó por \$757.129 para luego indicarle que esta sería solo de \$85.198.

Expone que, no obstante ello, una vez realizada una revisión adicional con ocasión del presente recurso, estima que existen evidencias de una deficiente atención comercial por parte de la concesionaria, que ha afectado la facturación del consumo eléctrico de la recurrente, existiendo antecedentes concretos de que ésta no se ha ajustado a la normativa eléctrica, particularmente por un exceso de facturaciones provisionales sobre las cuales el acto impugnado no se pronunció.

Sugiere que, de estimarlo procedente esta Corte, podría iniciarse un proceso de invalidación del acto administrativo impugnado, lo que privaría de objeto al presente recurso y permitiría a la SEC conocer nuevamente el fondo del asunto, esta vez contando con todos los antecedentes aportados por las partes. Con todo, concluye que el Oficio Ordinario Electrónico N° 224589, de 29 de abril 2024, se ajustó a la legalidad vigente, por lo que procede rechazar la acción en todas sus partes.

Cuarto: Que, en lo que atañe al 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.

Quinto: Que conforme consta de los antecedentes del caso, con fecha 22 de abril de 2022 la recurrente denunció ante el organismo técnico pertinente, esto es, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, un reclamo por los cobros excesivos en el consumo de electricidad, que denuncia haber sido objeto.

Este reclamo, fue resuelto favorablemente para los intereses de la recurrente, ya que, mediante el Ordinario N° 115057 de la SEC, reafirmado posteriormente por la Resolución Exenta N° 12498, se ordenó a la recurrida Enel Distribución refacturar las boletas objetadas, utilizando el promedio de los consumos de los 3 meses posteriores a la normalización del medidor.

Posteriormente, la recurrente reclamó en diversas oportunidades por el no cumplimiento por la parte de la recurrida en cuanto a esta regularización de los cobros, los que fueron rechazados por la Superintendencia mediante los Oficios Ordinarios N°157463 y N°224589.

Sexto: Que, sin perjuicio de lo ya señalado, en cuanto a la orden formulada por la SEC mediante Ordinario N° 115057 de fecha 10 de mayo de 2022, la recurrente se vio en la obligación de insistir en los reclamos formulados ante el incumplimiento por parte de Enel Distribución de lo ordenado por la Superintendencia, reclamos que fueron rechazado por medio de los mencionados Oficios Ordinarios N°157463 y N°224589, de fecha 24 de enero de 2023 y 29 de abril de 2024.

Este rechazo se basó al considerar este organismo que conforme la información que le fue entregada por la recurrida se habría realizado una rebaja por la suma de \$757.129, conforme lo informado con fecha 9 de noviembre de 2022, lo que fue conforme los antecedentes al proceso, nunca fue realizado y no se ajusta a lo actuado ya que solo se realizó un descuento por \$85.198, conforme se informó posteriormente por la recurrida el día 15 de enero del presente año.

Séptimo: Que, junto a ello, se debe tener presente lo informado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, quien en su informe señala expresamente que: *“En lo que respecta a lo alegado por la recurrente, se debe señalar que, efectuada una revisión adicional de los antecedentes,*



existen evidencias de que la recurrente ha sido afectada por una mala atención comercial, de parte de la concesionaria, que ha repercutido de forma directa en la manera en que su consumo eléctrico ha sido facturado.

Sumado a lo anterior, hay antecedentes concretos de que la facturación en cuestión no se ha llevado de la manera en que la normativa eléctrica mandata, por cuanto hay un exceso de facturaciones provisionales de las que el acto administrativo de esta Superintendencia, impugnado en el recurso que nos convoca, no emitió pronunciamiento alguno.”

Octavo: Que, conforme lo antes expuesto y razonado, es posible colegir que la actuación de la recurrida no se ha ajustado a lo que le fue ordenado por el organismo técnico en el Ordinario N° 115057, de fecha 10 de mayo de 2022, de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Además, de los antecedentes acompañados es posible concluir además que el cálculo realizado por Enel Distribución carece del rigor técnico que se requiere para la realización de los cobros y que además, fue la información contradictoria presentada por esta última empresa, la que llevó finalmente a la Superintendencia a entender que la regularización de cobros de la recurrente se encontraba ya realizada, cuando en los hechos -y como dicha repartición pública asume en su informe-, la misma aún no ha sido corregida.

Noveno: Que así las cosas, se deberán adoptar por esta Corte las medidas pertinentes para lograr el amparo de los derechos de la recurrente, y así lograr la cautela de los mismos, debiendo en consecuencia la recurrida Enel Distribución Chile S.A. suspender los cobros de consumos domiciliarios de electricidad de la recurrente, y junto a ello la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en conformidad a la normativa correspondiente, deberá determinar la posible existencia de errores en la refacturación ordenada, y adoptar las medidas pertinentes para invalidar los actos administrativos que sean procedentes y pronunciarse nuevamente respecto del reclamo deducido por la recurrente.

Por las razones anotadas y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo del Recurso de protección, **SE ACOGE**, sin costas el recurso de protección deducido por doña Fabiola González Chacón en contra de Enel Distribución Chile S.A., disponiéndose



que la empresa recurrida deberá suspender los cobros de los consumos domiciliarios de la actora y, ordenándose a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, adoptar las medidas pertinentes conforme lo señalado en el motivo noveno.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Rol N°13.976-2024.-



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

Código: FCXBXPCDHET

Pronunciado por la Cuarta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Jessica De Lourdes Gonzalez T., Ministro Suplente Fernando Antonio Valderrama M. y Abogada Integrante Paola Herrera F. Santiago, tres de septiembre de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a tres 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: FCXBXPCDHET