

C.A. de Santiago

Santiago, veintisiete de marzo de dos mil veinticuatro.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que **Margarita Palmenia Báez Gumucio**, interpone recurso de protección –desformalizado– en contra de la **Superintendencia de Electricidad y Combustibles** y en contra de **Enel Chile**, por el acto que estima ilegal y arbitrario consistente en el cobro irregular y excesivos en sus cuentas de electricidad domiciliaria que se arrastran desde el mes de febrero de 2022, respecto de los cuales ha interpuesto reclamos ante las recurridas sin obtener resultados satisfactorios, vulnerando sus garantías constitucionales.

Solicita la refacturación por cobro excesivo de 12 boletas emitidas por Enel en el mes de diciembre de 2022; eliminar los consumos no registrados (CNR), que Enel realice el análisis de los cobros y asuma su responsabilidad por no realizar los cobros mensualmente como indica la ley de servicios básicos y que se elimine todo interés en los cobros.

Segundo: Que la **Superintendencia de Electricidad y Combustibles** informa que los concesionarios de servicio público de distribución deben 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.

Refiere que mediante Resolución Exenta N°1952, de fecha 23 de octubre 2009, modificada por Resolución Exenta N°2520, de fecha 28 de diciembre 2009, se impartieron instrucciones sobre el procedimiento aplicable para la determinación, valorización y facturación de los consumos no registrados de energía y de demandas provenientes de conexiones eléctricas irregulares o por fallas no imputables al usuario o cliente.

En dichas disposiciones se establece que las facturaciones de dichos consumos se harán por el período de tiempo que se pueda acreditar suficientemente ante la Superintendencia que ha existido la irregularidad. Si esta es por una causal imputable al usuario, dicho período no podrá ser superior a 12 meses. En los demás casos, no podrá ser superior a 3 meses.

Explica que para determinar los CNR se establecerá como consumo índice mensual el promedio de los 12 meses anteriores al período irregular, el cual se aplicará a cada uno de los meses pertinentes, descontándose la energía que se haya efectivamente facturado durante ese mismo período. Si



no fuere posible determinar los consumos no registrados o erróneamente registrados de energía o de demandas según lo indicado, se aceptará el cálculo de los consumos aplicando los mismos procedimientos descritos, pero deberán utilizarse las lecturas reales de energía y de demanda de los 3 meses inmediatamente posteriores a la fecha de normalización del servicio. Además, para hacer efectivos dichos cobros, será menester disponer de las pruebas que acrediten indubitadamente la existencia de la irregularidad en sede administrativa, así como el período de tiempo durante el cual la misma se produjo.

Por otro lado, afirma que son las propias empresas las que deben entregar una primera respuesta ante los reclamos de sus usuarios y, en el caso de reclamos que no hayan sido presentados previamente ante la empresa involucrada, su Servicio procederá a recepcionarlos y enviarlos a la propia empresa, con el fin de que ésta le entregue directamente una respuesta en un plazo de 30 días. Posteriormente, el usuario tendrá derecho a solicitar la intervención de la Superintendencia para la resolución de su reclamo.

Expone que la recurrente presentó seis reclamos ante su servicio en contra de Enel, relativos al inmueble ubicado en la comuna de Maipú, que corresponden a los siguientes:

I. Primer reclamo, N° 220601-000898, de fecha 01 de junio de 2022, por problemas de facturación del suministro eléctrico desde el mes de febrero de 2022.

Luego de ser derivado el reclamo a Enel S.A., por Oficio Ordinario N°120733, de fecha 10 de junio de 2022, la Superintendencia resolvió el reclamo informando de la derivación efectuada a la distribuidora y de la opción de solicitar la resolución por parte de la Superintendencia en caso de negativa o disconformidad de la respuesta entregada por Enel S.A.

II. Segundo reclamo, N° 220721-000630, de fecha 21 de julio de 2022, se reiteran problemas de facturación en el suministro electrónico. Se solicitó a Enel los antecedentes del caso y Enel informó por carta de 27 de julio de 2022 que, durante el último cuatrimestre de 2021, se implementó una nueva plataforma de sistemas para los procesos de Facturación, Recaudación y Cobranza, que implicó que un número acotado de clientes sea apartado del flujo de facturación para su análisis en profundidad, lo que ha significado postergar la emisión de sus boletas o facturas, y así poder cumplir con los



estándares de calidad. Que no se ha alterado el proceso de lectura y registro de medidores y que se le dará prioridad a la emisión de cada una de sus boletas o factura pendientes de cada mes, las que no incluirán cobro de intereses por mora asociado al no pago oportuno de estos documentos.

Luego, por Oficio Ordinario N°129786, de fecha 03 de agosto de 2022, se resolvió favorablemente el reclamo presentado por la recurrente, atendido que, los antecedentes aportados no son suficientes para acreditar que la empresa eléctrica haya efectuado la correcta toma de lectura y posterior facturación de los consumos del servicio. Por lo anterior, se instruyó a Enel refacturar la boleta o factura cuestionada, considerando solo 2 meses de facturación, del período comprendido en la valoración total de dicha boleta, utilizando como consumo promedio la energía acumulada total dividida por el número de meses existentes en dicho periodo, valorizados a energía base y sin aplicación de intereses por mora, si este fuera el caso. Esta instrucción debía hacerse en un plazo de 30 días, contados desde notificación del referido oficio.

III. Tercer reclamo, número 221003-000142, de fecha 03 de octubre de 2022, la recurrente reitera los problemas en la facturación del suministro eléctrico, señalando que la distribuidora no dio respuesta al reclamo y a lo instruido por su Servicio.

Por Oficio Ordinario N°146350, de fecha 10 de noviembre de 2022, la Superintendencia resolvió favorablemente el reclamo, atendido que la empresa distribuidora no demostró concretamente haber dado cumplimiento a lo instruido por su Servicio. En consecuencia, se ordenó a Enel dar cumplimiento inmediato e irrestricto a lo indicado en el Oficio Ordinario N°129786, de fecha 03 de agosto de 2022.

IV. Cuarto reclamo, N° 230213-000423, de fecha 13 de febrero de 2023, por cobros indebidos de Consumos No Registrados respecto del suministro eléctrico.

Enel justificó lo sucedido por el proceso de normalización de las actividades de facturación y reparto, lo que generó que se emitieran dos -o más- documentos juntos, motivo por el cual, para poder subsanar este inconveniente, ofrecieron la alternativa de realizar un convenio de pago, sin pie, sin intereses, de 1 a 10 cuotas, o en el caso de rechazar esta facilidad, cancelar el saldo anterior de lo adeudado.



En un principio este reclamó se resolvió en forma desfavorable, sin embargo, ante la presentación de un recurso de reposición por la recurrente de fecha 18 de abril de 2023, dando cuenta que luego del cambio de medidor no existían cambios relevantes y que la empresa no volvió a emitir boletas hasta diciembre de 2022, mediante Resolución Exenta N°18973, de fecha 29 de agosto de 2023, se acogió dicha reposición y se ordenó a Enel no facturar los consumos no registrados y descontar el monto facturado en el documento de cobro reclamado, por concepto de Consumos No Registrados, así como los gastos de normalización del medidor.

V. Quinto reclamo, N° 230418-000195, de fecha 18 de abril de 2023, se reiteran los problemas de facturación. La usuaria solicita refacturación por cobro excesivo a las 12 boletas emitidas por Enel en el mes de diciembre de 2022, eliminar intereses y que Enel realice análisis de los cobros y asuma responsabilidad por no realizar los cobros mensualmente como indica la ley.

Frente a lo anterior, Enel informó con fecha 20 de febrero de 2023, que la emisión de boletas del cliente fue retenida debido a una mejora que se implementó en su sistema, por lo que sus procesos de facturación y reparto se han visto desplazados en sus fechas regulares. Que no obstante lo anterior, la facturación y entrega de boletas se regulariza en el mes de diciembre.

Mediante Oficio Ordinario N°175239, de fecha 31 de mayo de 2023, la Superintendencia resolvió favorablemente el reclamo, atendido que el consumo cuestionado no se encontraba suficientemente acreditado, debido a la inexistencia de medios de prueba aportados por la empresa eléctrica para constatar la correcta medición, registro y facturación de los consumos. En consecuencia, se ordenó a Enel refacturar la(s) boleta(s) o factura(s) reclamadas, utilizando el promedio de los consumos de los 3 meses posteriores a la normalización del servicio o del medidor.

VI. Sexto reclamo, N° 230818-000025, de fecha 18 de agosto de 2023, la usuaria reitera los problemas de facturación y solicita refacturación por cobro excesivo a las 12 boletas emitidas por Enel en el mes de diciembre de 2022 y eliminar intereses.

Enel informó que no existían consumos excesivos, que se trataba de una acumulación de boletas y que se ofrece convenio a la clienta.

Por Oficio Ordinario N°197482, de fecha 30 de octubre de 2023, la Superintendencia resolvió favorablemente el reclamo, atendido que la



empresa distribuidora no demostró concretamente haber dado cumplimiento a lo instruido por su Servicio. En consecuencia, se ordenó a Enel dar cumplimiento inmediato e irrestricto a lo instruido previamente por la Superintendencia.

Expone que el proceso de fiscalización del cumplimiento de las instrucciones dadas a Enel se materializa al instruir las medidas pertinentes. En este sentido, la Superintendencia ha resuelto favorablemente los reclamos presentados por la recurrente y ha instruido a Enel S.A. dar solución a la situación planteada, sin que a la fecha se haya acreditado por parte de la distribuidora el cumplimiento de lo instruido. Finaliza solicita a su respecto el rechazo de la presente acción.

Tercero: Que Enel informa que la recurrente corresponde a un cliente residencial, con tarifa BT-1, con pagos parciales, con una deuda de \$659.830 y con suministro vigente.

Expone el historial cronológico de los hechos de autos, agregando que luego de reevaluar el oficio 175239, del 31 de mayo de 2023, se refacturó un monto de \$309.034, más interés de \$180.775, arrojando un total a refacturar de \$486.809, dando cumplimiento a lo instruido por la Superintendencia.

Luego, el 23 de octubre de 2023, la recurrente interpuso un nuevo reclamó en su contra ante la citada Superintendencia, N° 1943230, por el no cumplimiento a las instrucciones impartidas por la Resolución Exenta N° 18973, fecha 29 de agosto de 2023, el cual está pendiente de resolución. Informa, además, que existe un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor.

Finaliza negando la existencia de actos arbitrarios o ilegales de su parte, solicitando el rechazo de la presente acción, con condena en costas.

Cuarto: Que el recurso de protección de garantías constitucionales, consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción cautelar o de emergencia, destinada a amparar el legítimo 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 moleste ese ejercicio.

Quinto: Que entonces 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.

Asimismo, se ha sostenido que la acción de protección no constituye una instancia por la que se persiga una suerte de debate respecto de la procedencia o improcedencia de un derecho, sino que su real objeto está constituido por la cautela de un derecho indubitado.

Sexto: Que, según consta de los antecedentes allegados a estos autos, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles ha resuelto en múltiples oportunidades los reclamos en favor de la recurrente por cobros improcedentes ya señalados en tiempo y forma; pudiendo apreciarse que dicha entidad ha actuado con sujeción a las normas legales, sin que se vislumbre ilegalidad o arbitrariedad alguna; por lo que el recurso impetrado respecto de la Superintendencia no podrá prosperar.

Séptimo: Que, por su parte, muy distinta es la situación de la distribuidora de electricidad Enel S.A., por cuanto consta en autos que Enel no ha dado cumplimiento de las instrucciones recibidas de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, contenidas en:

- Oficio Ordinario 120733 de fecha 10 de junio 2022
- Oficio Ordinario 129786 de fecha 2 de agosto de 2022
- Oficio Ordinario 146350 de fecha 10 de noviembre 2022
- Resolución Exenta (que acogió favorablemente reposición en contra de la única reclamación interpuesta por la recurrente que fuera rechazada)
- Oficio Ordinario 175239 de 31 de mayo de 2023
- Oficio Ordinario 197482 de fecha 30 de octubre de 2023

Con dicho actuar, la distribuidora no solo ha infringido su obligación legal de dar cumplimiento a los requerimientos que le efectuara la Superintendencia en los actos enumerados, sino que dicho proceder ilegal se torna en arbitrario contra la recurrente que se ha visto obligada a reclamar continuamente por los mismos hechos pese a las resoluciones favorables contenidas en los Oficios y Resolución Exenta indicados.

Así las cosas, se conculca la garantía protegida por la acción constitucional impetrada, consagrada en el artículo 19 No. 24 de la Carta Fundamental; razones por las cuales se acogerá el recurso respecto de la recurrida Distribuidora Enel S.A.



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 Garantías Constitucionales, **SE ACOGE, con costas**, la acción de protección impetrada, y se ordena a la Distribuidora Enel S.A. a dar cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia en los diversos Oficios y Resolución Exenta ya citados, debiendo en consecuencia, refacturar la(s) boleta(as) o factura(as) reclamadas, utilizando el promedio de los consumos de los 3 meses posteriores a la normalización del servicio o del medidor, en el plazo de 15 días hábiles – excluyendo todo cobro por concepto de intereses-, debiendo el cálculo para dicha refacturación ser remitida a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles para su revisión y aprobación antes de su envío a la recurrente.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Redactó la abogada integrante señora Bárbara Vidaurre Miller.

N°Protección-15744-2023.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Antonio Ulloa Márquez e integrada por la Ministra (S) señorea Erika Villegas Pavlich y por la Abogada Integrante señora Bárbara Vidaurre Miller. No firman el Ministro señor Ulloa por encontrarse ausente ni la Abogada Integrante señora Vidaurre por haber cesado sus funciones.



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

Código: SNXJXMJFXBP

Proveído por la Presidenta de la Séptima Sala de la C.A. de Santiago.

En Santiago, a veintisiete de marzo 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: SNXJXMJFXBP