

C.A. de Santiago

Santiago, trece de noviembre de dos mil veinticuatro.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que, comparece doña Victoria Olivares Aguirre, e interpone recurso de protección en contra de ENEL Distribución Chile S.A. (ENEL) y de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), por los cobros indebidos de electricidad que se han aplicado en el domicilio ubicado en Armonía N° 13, Población Quinta Bella, comuna de Recoleta.

Refiere que tales cobros indebidos fueron anteriormente reclamados ante la SEC y que, en la actualidad, se tramita otro reclamo.

En definitiva, solicita que se ordene a la SEC y a ENEL que se emitan las boletas con el consumo que corresponde a una casa particular, dejando sin efecto el pago millonario que indican las boletas emitidas por la empresa de electricidad.

Con posterioridad a la presentación del recurso explica que en el mes de julio de 2021 apareció en su boleta un remanente “a favor” de \$2.433.951 y un total a pagar de \$194; desde septiembre de ese mismo año hasta septiembre de 2023, todas las boletas tienen un total a pagar “en crédito”. Sin embargo, en la boleta de octubre de 2023, aparece un total a pagar de \$1.401.694, cantidad que no corresponde al consumo de energía eléctrica ni a una deuda pendiente, ya que nunca ha dejado de pagar el consumo mensual.

SEGUNDO: Que, informando la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, expone que, de acuerdo al D.S. N° 327 de 1997, del Ministerio de Minería, 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, y la responsabilidad por la mantención de los medidores será de ellos, independientemente de la titularidad del dominio sobre los mismos.

Agrega que, el mismo Decreto dispone que la facturación deberá hacerse en forma mensual o bimestral, en el caso de suministros sometidos a fijación de precios, y que, si por cualquier causa no imputable al concesionario no pudiere efectuarse la lectura correspondiente, éste podrá facturar provisoriamente, hasta por dos



períodos consecutivos, una cantidad equivalente al promedio facturado en los seis meses anteriores.

En lo que respecta a los hechos, indica que, con fecha 5 de mayo 2022, la Sra. Victoria Olivares presentó ante dicho organismo un reclamo en contra de Enel, fundado en que ésta estaba facturando su consumo eléctrico de forma irregular, no cobrando monto alguno, a partir de un supuesto crédito a su favor de \$2.400.000 aproximadamente.

Una vez analizados los antecedentes, mediante Oficio Ordinario N° 121352, de 14 de junio de 2022, resolvió el reclamo a favor de la Sra. Olivares, instruyendo a Enel 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.

Posteriormente, con fecha 12 de enero de 2023, la Sra. Olivares volvió a reclamar ante la SEC, alegando que Enel aún no regularizaba la facturación de su consumo eléctrico, razón por la que, mediante el Oficio Ordinario N° 163712, de 21 de marzo del mismo año, reiteró la instrucción emitida a la concesionaria.

El 15 de mayo de 2023, la Sra. Olivares reclamó por tercera vez, por el mismo motivo, el que en última instancia fue acogido, mediante la Resolución Exenta N° 19436, de 05 de octubre de 2023, instruyendo a Enel reversar el monto por concepto de interés por mora de la boleta N° 303267958 y de todos los meses que presenten cobros por este concepto, y remitir un informe a la SEC con copia a su clienta de la procedencia del saldo en crédito que aparece en las boletas del servicio.

Finalmente, con fecha 14 de noviembre de 2023 la Sra. Olivares presentó un nuevo reclamo, alegando que, de forma sorpresiva, con fecha 10 de octubre 2023, la empresa había emitido una boleta por un monto de \$1.401.694, lo cual no resultaba coherente con los antecedentes expuestos previamente, más aún si se considera que durante todo ese tiempo ella pagó, mensualmente, entre \$25.000 o \$30.000. Agrega que, ante esta última situación, la SEC, mediante Oficio Ordinario N° 210521, de enero de 2024, resolvió acoger el reclamo de la usuaria, instruyendo a Enel dar cumplimiento inmediato e irrestricto a lo indicado en los actos administrativos dictados previamente por la SEC.



En cuanto a las alegaciones de la recurrente, la SEC indica que éstas dicen relación con que, desde el año 2022, ha recibido facturaciones irregulares y anómalas de parte de Enel, no recibiendo cobros bajo la justificación de que había un supuesto saldo monetario a su favor, pese a lo cual mes a mes fue pagando, de propia iniciativa, un monto equivalente al consumo promedio de su instalación, para evitar problemas futuros, y que, pese a lo anterior, en octubre de 2023 recibió una boleta por más de \$1.400.000, lo que resulta improcedente y derechamente ilegal.

Luego, expone 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, toda vez que hay antecedentes concretos de que, por parte de Enel, la facturación en cuestión no se ha llevado de la manera en que la normativa eléctrica mandata, dejando de cobrar el consumo eléctrico por un largo tiempo, pese a las advertencias realizadas por la usuaria, para luego – en octubre de 2023 – emitir una boleta de \$1.426.172, lo que resulta ilógico e improcedente, sobre todo si se considera que la recurrente ha acreditado que mes a mes siguió pagando el consumo eléctrico de acuerdo al promedio histórico de la instalación.

En dicho contexto, la SEC reconoce que el Oficio Ordinario N° 210521, de 31 de enero 2024, no resolvió debidamente el respectivo reclamo interpuesto por la Sra. Olivares, careciendo de los fundamentos que permitieran resolver adecuadamente la situación que afectaba a la usuaria, y haciendo alusión a actos administrativos anteriores que se pronunciaban respecto de una situación de hecho diversa a la planteada en dicha oportunidad.

Finalmente, solicita que, en caso de que esta Corte así lo determine, puede iniciar el proceso de invalidación del Oficio Ordinario N° 210521, de 31 de enero de 2024 – lo que implicaría que la presente reclamación carecería de objeto –, lo que permitiría conocer nuevamente el fondo del caso, luego de la invalidación del acto referido y teniéndose previamente a la vista todos los antecedentes aportados por las partes.



TERCERO: Que, informando la recurrida ENEL Distribución Chile S.A., expone, en primer término, que el recurso de protección de autos se fundamenta en supuestos cobros indebidos en el inmueble ubicado en Armonía N°13, comuna de Recoleta, cliente Enel N°526285-2.

En cuanto a los hechos, señala que con fecha 13 de enero de 2023, el cliente interpuso un reclamo administrativo ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), caso N°1804701, por boletas en crédito, problemas de facturaciones en sistemas computacionales de Enel, consumos cancelados y al día, y comunicaciones por teléfono deficientes y negativas.

Agrega que la SEC acogió dicho reclamo el 21 de marzo de 2023 mediante Oficio Ordinario N°163712, instruyendo a la empresa distribuidora efectuar gestiones o acciones para normalizar el asunto del reclamo, informándose por Enel el cumplimiento de lo ordenado y la normalización en la entrega de boletas mediante carta de fecha 19 de mayo de 2023.

Añade que, posteriormente, con fecha 15 de mayo de 2023, el cliente interpuso un segundo reclamo ante la SEC, caso N°1864343, por no refacturación de Enel y boletas en crédito, el que fue acogido por dicho organismo mediante Resolución Exenta N°19436, de fecha 5 de octubre de 2023, instruyendo a la distribuidora reversar el monto por concepto de interés por mora de la boleta N°303267958 y de todos los meses que presenten cobros por ese concepto. En virtud de lo anterior, Enel dio cumplimiento a lo ordenado con fecha 21 de noviembre de 2023, eliminando de la deuda de la cliente la suma de \$45.304.

En lo que respecta a los datos generales del cliente, indica que éste cuenta con tarifa BT-1, una deuda de \$1.728.873, presentando pagos meramente parciales de su deuda eléctrica, y que tiene su suministro eléctrico activo y con registro de consumos normal.

En sus conclusiones, sostiene 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 constitucionales de la recurrente o, en su defecto, éstas fueron debidamente subsanadas.



A su vez, refiere que no concurren en la especie los requisitos que el artículo 20 de la Constitución Política de la República establece para que pueda prosperar la acción cautelar de protección, toda vez que la infracción recurrible por esta vía debe ser patente, manifiesta, grave y antijurídica, y que con este recurso se procura mantener el statu quo vigente, impidiendo que las partes se hagan justicia por sí mismas.

Finalmente, solicita rechazar el presente recurso de protección en todas sus partes.

CUARTO: Que, como se sabe, 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, es 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, es importante consignar que, con el mérito de lo Informado por la SEC, se tiene por establecido que ENEL factura erróneamente el consumo de la actora desde el año 2021.

En efecto, la actora presentó sucesivos reclamos ante la autoridad, denunciando la errónea facturación. El primero de ellos es de 5 de mayo 2022, oportunidad en que explicó que desde el año 2021 la empresa no cobraba monto alguno, consignando un crédito a su favor de \$2.400.000, el que carecía de sustento.

La SEC, acogió este reclamo, como también reclamos sucesivos, ya que la empresa no solucionaba el problema de la facturación. En este entendido, la actora, pagó de propia iniciativa, durante todo ese periodo el promedio de los meses anteriores a la fecha en que se inicia el problema de facturación. Pues bien, resulta una obviedad decir que aquello demuestra la buena fe con la que ha actuado la actora, quien



sin duda, además, realizó tales pagos para evitar consecuencias perniciosas de acumular deuda por consumo eléctrico. Tal actuación, como se señaló, se fundó únicamente en su buena fe, toda vez que el responsable de una errada facturación, consignando que no existía deuda, sino que un saldo a favor, fue la empresa ENEL, por lo que, en rigor, la recurrente pudo no pagar monto alguno durante tal periodo sin generar deuda, toda vez que fue la propia empresa la que informó que sólo existía un saldo a su favor.

Es importante consignar que, la situación anterior se mantuvo hasta octubre de 2023, a pesar que en el tiempo intermedio la SEC había resuelto cuatro reclamaciones en favor de la actora.

Así, consta que en el reclamo de 14 de noviembre de 2023 la Sra. Olivares denunció que, de forma sorpresiva, con fecha 10 de octubre 2023, la empresa había emitido una boleta por un monto de \$1.401.694 sin considerar que durante todo ese tiempo ella pagó, mensualmente, entre \$25.000 a \$30.000, lo anterior fue verificado por la autoridad, quien reitera al informar, que efectivamente hasta la fecha se mantienen los errores en la facturación, ya que no era procedente que ENEL sólo reversara intereses por \$45.304.

SEXTO: Que, en efecto, no puede aprovecharse de un error que le es plenamente imputable para generar un cobro que no fue realizado antes, liquidando una deuda por estimar que la actora realizó pagos menores al consumo efectivamente realizado, máxime si, durante más de 3 años, al emitir las boletas, no sólo no consignó deuda, sino que, además, daba cuenta de crédito en favor del cliente.

Al D.S. N° 327 de 1997, del Ministerio de Minería, 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, y la responsabilidad por la mantención de los medidores será de ellos, independientemente de la titularidad del dominio sobre los mismos.

En este aspecto se debe considerar que el Decreto N° 327, que fija el Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, en el artículo 126, establece que la facturación de los consumos, en caso de suministros sometidos a fijación de precios, deberá hacerse en forma mensual o bimestral. En tanto, el artículo 129 dispone que, si por



cualquier causa no imputable al concesionario, no pudiere efectuarse la lectura correspondiente, el concesionario dejará una constancia de esta situación en un lugar visible del inmueble y podrá facturar provisoriamente, hasta por dos períodos consecutivos, una cantidad equivalente al promedio facturado en los seis meses anteriores. En la boleta o factura siguiente que se emita de acuerdo con las lecturas del medidor, se abonarán los pagos referidos, dejándose constancia de esta circunstancia.

Las normas antes descritas, dejan en evidencia la actuación ilegal de ENEL, empresa que, alejándose de la regulación sectorial, no sólo facturó erróneamente sin dar cuenta del consumo efectivo mensual de la clienta, por más de tres años, consignando un crédito a su favor, son que, arbitrariamente, ha pretendido cobrar una deuda acumulada sobre la base de consumo efectivo que no fue facturado oportunamente mes a mes.

La situación descrita, además, fue parcialmente advertida por la autoridad, quien erradamente, ordenó solo la reversa de determinados intereses, situación que fue advertida al informar, señalando la improcedencia del cobro realizado por ENEL, proponiendo iniciar un procedimiento invalidatorio, para dejar constancia de lo anterior.

SÉPTIMO: Que, en las condiciones descritas, la actuación de ENEL, al realizar el cobro de deuda por consumo de energía eléctrica que no fue debidamente facturada, constituye un acto ilegal y arbitraria que vulnera la garantía de igualdad ante la ley consagrada en el artículo 19 N° 2 de la Carta Fundamental, en tanto importa una discriminación en contra de la parte recurrente en relación con el trato dispensado a otros clientes que pagas sobre la base del consumo de energía eléctrica, debidamente facturado.

Por tales consideraciones y de acuerdo con 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 resuelve, que se **acoge** el recurso de protección interpuesto por Victoria Olivares Aguirre, en contra de ENEL Distribución Chile S.A. (ENEL) y de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) y **se decide:**



I.- Se deja sin efecto Oficio Ordinario N° 210521, de 31 de enero de 2024, dictado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

II.- La empresa ENEL deberá proceder a emitir una nueva boleta –refacturar– por el consumo del inmueble i ubicado en Armonía N°13, comuna de Recoleta, cliente Enel N°526285-2, en la que únicamente se deberá consignar el monto a pagar por consumo de energía eléctrica efectiva durante los tres últimos meses anteriores a la dictación del presente fallo, considerando, para todos los efectos, debidamente pagados los montos correspondientes a los periodos anteriores.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Redacción de la Ministra Sandra Araya Naranjo.

N° Protección-15.762-2024.

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el ministro señor Jorge Zepeda Arancibia e integrada, además, por la ministra señora Sandra Araya Naranjo y la abogada integrante señora María Fernanda Vásquez Palma.



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

Código: LXDXXRPFXPB

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Jorge Luis Zepeda A., Sandra Lorena Araya N. y Abogada Integrante Maria Fernanda Vasquez P. Santiago, trece de noviembre de dos mil veinticuatro.

En Santiago, a trece 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: LXDXXRPFXPB