

San Miguel, a once de octubre de dos mil veintidós.

**Vistos:**

**Primero:** Que comparece **Alicia Janet López Fierro**, domiciliada en San Eulogio N° 0414, Block B, departamento 11, comuna de La Pintana, quien interpone recurso de protección en contra de la **Compañía General de Electricidad S.A.** por la acción ilegal y arbitraria consistente en excesivos por los servicios de suministro de energía eléctrica de su domicilio lo que atenta contra sus garantías constitucionales.

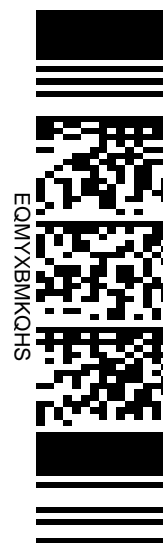
Explica que desde el año 2018 la recurrida comenzó a realizar una serie de cobros excesivos en su cuenta eléctrica, que ha interpuesto varios reclamos ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles los que han resultado a su favor, sin embargo, la empresa no ha acatado realizando descuentos por montos menores indicándole que ella debía hacerse cargo del monto que indicaban o solamente pagar su cuenta mensual que es lo que ha realizado.

Indica que el monto excesivamente cobrado alcanza los 18 millones de pesos en circunstancias que su consumo es normal y los medidores de luz se encuentran en espacios públicos para su fiscalización; todo lo que le ha generado a ella y su grupo familiar una situación de estrés no estando tranquilos ante esta situación.

Pide se constate que los cobros son excesivos y se declaren nulos debiendo solo pagar su consumo real.

**Segundo:** Que informó al tenor de recurso Patricio Pinto Hurtado, abogado, en representación de Compañía General de Electricidad S.A., solicitando el rechazo del presente recurso con costas planteando que el presente recurso es improcedente respecto de la materia de autos y no existe de parte de su representada acto ilegal o arbitrario que pueda ser materia de reproche por la vía de esta acción constitucional.

Señala que del análisis efectuado ante el requerimiento de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y según lo instruido en el Oficio Ord. N° 6997 original, con fecha 28 de mayo de 2019, se realizó la reprogramación de medidor, evitando el cobro de 4.642 kWh, adicionalmente con fecha 29 de noviembre de 2021, su representada realizó una rebaja de 3.619 kWh, por un monto de \$465.953, correspondiente a las



emisiones de febrero de 2018 a abril de 2019, ajuste que se encuentra actualizado en su base comercial.

Refiere que, respecto de la deuda de dieciocho millones que señala la recurrente, ella no ha sido cobrada y se encuentra en evaluación, agregando que se procedió al cambio de su medidor por uno nuevo, e ingresaron un reclamo para rebajar en lo que corresponda el cobro por medidor con giro en vacío. Conforme a ello y de los documentos acompañados, en los meses de enero y febrero de 2022, solo se registraron cobros por consumos ascendentes a \$ 36.847 y \$ 35.853 respectivamente. Agrega que, en consecuencia su representada ha dado cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia.

Por otro lado, refiere que la presente acción constitucional es improcedente respecto de la materia de autos toda vez que los hechos fueron puestos en conocimiento y resueltos previamente por la vía de reclamos ante la SEC, uno durante el año 2019, y posteriormente mediante los Oficios Ordinarios Nos 102763, de 25 de enero de 2022, y 103236, de 28 de enero del mismo año en que se resolvió que su parte debía dar cumplimiento inmediato e irrestricto a lo indicado en el oficio Ordinario ya señalado.

Afirma que no procede recurrir de protección en contra de su representada intentando obtener un resultado diverso a lo resuelto por una autoridad administrativa, si al mismo tiempo no se cuestiona y/o impugna la misma resolución, lo que en autos no ha ocurrido.

Finalmente solicita que el recurso sea también rechazado pues, desde el punto de vista formal, no cumple con los presupuestos mínimos para ser acogido, toda vez que el mismo no señala cual o cuales serían las garantías constitucionales supuestamente afectadas o vulneradas por el actuar de su parte ni hace mención a la supuesta ilegalidad o arbitrariedad que ponga en riesgo, perturbe o amenace alguna garantía constitucional específica, siendo la petición de la recurrente es que se apliquen descuentos, y no que garantía constitucional se ve afectada.

**Tercero:** Que a requerimiento de esta Corte informó Sebastián Leyton Pérez, Jefe División Jurídica Superintendencia de Electricidad y Combustibles, señalando que fechas 18 de junio, 15 de julio y 2 de octubre, todos del año 2019 se recibieron reclamos de doña Alicia López Fierro en

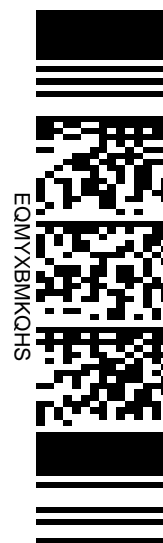


contra de CGE S.A., fundados en que la empresa, a partir de abril de 2019, había facturado montos excesivos por el consumo eléctrico correspondiente a su propiedad, cobros que, con el paso de los meses, incluso se habían incrementado exponencialmente, sin justificación alguna.

Indica que la recurrida en junio de 2019 informó que la situación reclamada se debía a que, entre febrero de 2018 y marzo de 2019, había realizado facturaciones provisionales del consumo, a raíz de problemas para tomar la lectura del medidor; que el 4 de abril de 2019 se había logrado realizar la lectura del equipo de medida, obteniendo los consumos reales y emitiendo la correspondiente facturación. Señala que de esta última se descontaron los consumos facturados provisoriamente, con antelación, y que, a dicha fecha, el servicio presentaba una deuda total de \$290.400 pesos.

Señala que analizados los antecedentes expuestos, y lo informado por la empresa eléctrica, mediante el Oficio Ordinario N° 6997, de 23 octubre de 2019, resolvió el reclamo no autorizando *“a la empresa distribuidora a facturar dichos consumos que se cuestionan, debido a que los antecedentes aportados no acreditan que la empresa eléctrica haya efectuado la correcta toma de lectura y posterior facturación de los consumos del servicio”*. Instruyendo a CGE refacturar las boletas reclamadas, *“considerando solo 1 mes 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 período, valorizados a energía base y sin aplicación de intereses por mora, si este fuera el caso”*. Agrega que la recurrida presentó recurso de reposición contra lo resuelto el que fue rechazado mediante Resolución Exenta N° 1174, de 21 de enero de 2020.

Indica que, posteriormente, en noviembre de 2021 la Sra. López reclamó alegando que CGE no había dado cumplimiento a lo que se le había instruido mediante el Oficio N° 6997, de 2019, confirmado por la Resolución Exenta N° 1174, de 2020, situación que se resolvió mediante el Oficio Ordinario N° 98305, de 15 de diciembre del mismo año ordenado a CGE dar estricto cumplimiento a lo resuelto. Además, con fecha 30 de diciembre del 2021 la Sra. López volvió a reclamar ante la Superintendencia, precisando que CGE no solo no habría cumplido lo



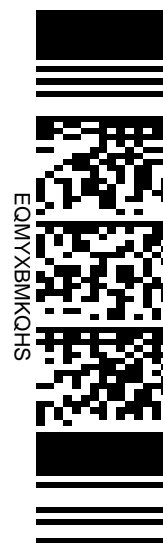
instruido por la SEC mediante el Oficio N° 6997, de 2019, sino que, posteriormente, le habría seguido facturando su consumo eléctrico de un modo excesivo.

Conforme a lo anterior la Superintendencia, mediante los Oficios Ordinarios Nos 102763, de 25 de enero de 2022, y 103236, de 28 del mismo a mes y año, instruyó a CGE cumplir lo que le fuera ordenado, e informar la situación de la usuaria en un plazo no mayor a 30 días, ante lo cual CGE presentó informe con fecha 11 de febrero de 2022.

Explica que la Sra. López reclama que desde el año 2018 CGE ha procedido a realizar cobros del todo excesivos, llegando a acumular una deuda que sobrepasa los 18 millones de pesos, lo que no tiene explicación alguna, habida cuenta de que su inmueble es de uso residencial, y de que la facturación mensual ha pasado de 35 mil pesos a más de 400 mil. A este respecto expresa que primeramente su parte se pronunció de un modo acotado; esto es, en relación a la situación que la aquejaba en el año 2019, producto de consumos excesivos derivados de facturaciones provisionales fuera de reglamento, cuestión que fuera resuelta por la SEC mediante el Oficio N° 6997. No obstante lo anterior, a fines del año 2021 la Sra. López volvió a reclamar aduciendo que los cobros excesivos habían continuado, e incluso se habían incrementado, llegando a acumular una deuda superior a 18 millones de pesos.

Conforme ello el informe que fuera presentado por CGE ya aludido de febrero pasado no logró justificar, de modo alguno, el monto total que le ha facturado a la recurrente a la fecha, ni menos explicar cómo un consumo que era de 30 mil pesos mensuales, promedio, ha pasado a ser de más de 400 mil pesos para el mismo período de tiempo. Que, en función de lo expuesto, se debiese ordenar a CGE que se abstenga de facturar a la recurrente el consumo eléctrico correspondiente a períodos anteriores a la interposición de este recurso de protección, a menos que cuente, para dichos efectos, con la autorización expresa de la Superintendencia, o, en su defecto, de los tribunales de justicia.

Sin perjuicio de lo anterior, se debe señalar que, a partir de la revisión de los antecedentes acompañados por la usuaria junto a su recurso de protección, ha resuelto realizar una inspección a la instalación de la recurrente, a la brevedad, con la finalidad de fiscalizar el estado de la



misma, y del respectivo equipo de medida, gestión de la cual se informará, oportunamente.

Ampliando su informe, en cuanto a esta inspección, indica que ésta se realizó el 11 de agosto pasado, constatándose, en primer lugar, que en la propiedad de la recurrente solo existen artefactos eléctricos de tipo domiciliario, de bajo consumo y se verificó la inexistencia de fugas de energía eléctrica.

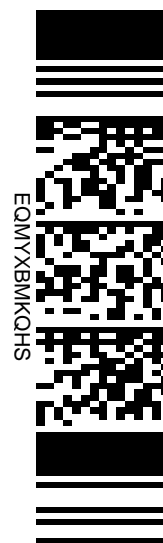
En segundo lugar que el equipo de medida había sido reemplazado recientemente, con fecha 28 de junio de 2022, por personal de CGE, dado que el anterior tenía una falla interna (registraba consumos en vacío), lo que explica el alto consumo registrado en la instalación de la Sra. López, el que, en consecuencia, no se ajusta a la realidad.

**Cuarto:** Que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos que en esa misma disposición se enumeran, 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

Por consiguiente, constituye presupuesto indispensable de la acción cautelar de protección la existencia de un acto u omisión ilegal -contrario a la ley- o arbitrario -producto del mero capricho de quienes incurren 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 referido artículo 20 de la Carta Fundamental.

**Quinto:** Que el acto recurrido sería la realización de facturaciones sobre el consumo de energía eléctrica en el domicilio de la recurrente que ella considera injustificadas y excesivas atendido su historial de consumo los que actualmente se traduce en una facturación por un monto superior a 18 millones de pesos.

**Sexto:** Que a la luz de los antecedentes recopilados en autos en particular la revisión realizada al medidor de la recurrente por parte de personal de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en que se constata que en la vivienda no hay aparatos que justifiquen cobros de esa envergadura y que la propia empresa recurrida cambió hace pocos meses



dicho aparato al determinar que mantenía un desperfecto que se traducía en el registro de consumos que no se relacionaban con la realidad.

Esta última cuestión que también es referida por la empresa quien en su informe señala que se están analizando los antecedentes con el fin de resolver la situación de la señora López.

**Séptimo:** Que, conforme a lo expuesto, se determina que existirían inexactitudes en los cobros realizados por la recurrida a la usuaria, lo que se traduce en montos sin justificación que naturalmente la colocan en una situación de amenaza a sus garantías constitucionales, ante la inminencia de gestiones de cobro por deudas que no tendrían relación con la realidad y por montos excesivos.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema de Justicia sobre Tramitación del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, **se acoge** la acción impetrada por Alicia Janet López Fierro, en contra de la Compañía General de Electricidad S.A. **solo en cuanto** la compañía recurrida deberá refacturar los consumos del inmueble de la recurrente a contar del año 2019 a la fecha, en base a los nuevos antecedentes obtenidos, el cambio del medidor realizado, y el análisis y reevaluación referidos a fin de determinar los consumos reales adeudados.

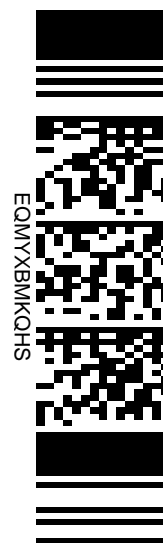
Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

**N° 13.252-2022-Protección.**



Pronunciado por la Primera Sala de la Corte de Apelaciones de San Miguel integrada por Ministro Roberto Ignacio Contreras O., Fiscal Judicial Leonardo Varas H. y Abogado Integrante Ignacio Javier Castillo V. San Miguel, once de octubre de dos mil veintidós.

En San Miguel, a once de octubre de dos mil veintidós, 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> o en la tramitación de la causa.  
A contar del 11 de Septiembre de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.