

C.A. de Santiago

Santiago, diecinueve de octubre de dos mil veintitrés.

**VISTO Y TENIENDO PRESENTE:**

**PRIMERO:** Que comparece doña Gilda Ibieta Riffo, quien deduce acción constitucional de protección en contra de a Enel Distribución Chile S.A., por el acto arbitrario y/o ilegal consistente en no practicar los descuentos instruidos por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, por excesos en el cobro del servicio de electricidad correspondiente a su domicilio.

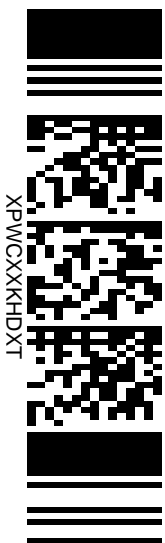
Expone que en abril de 2022, presentó reclamo ante la empresa recurrida por exceso de cobro de luz, por mal estado del medidor, que había sido cambiado en marzo del mismo.

Agrega que en el mes de noviembre de 2022, solicitó refacturación y frente a la respuesta insatisfactoria, reclamó ante a Superintendencia de Electricidad y Combustible, resolviendo esta última que la empresa debía rebajar la suma de \$457.375, a lo que Enel no ha dado cumplimiento.

Indica que a pesar de la resolución señalada precedentemente, funcionarios de la recurrida en el mes de febrero de 2023, concurrieron en reiteradas ocasiones a su domicilio, amenazando con cortar el servicio, por lo que se vio en la necesidad de cancelar la suma de \$343.217.

Precisa que a la fecha del recurso (05 de septiembre de 2023), se encuentra con sus pagos al día.

**SEGUNDO:** Que por Enel Distribución Chile S.A., informó el abogado Luis Vargas Corvalán, solicitando el rechazo del recurso, alegando en primer lugar su extemporaneidad, en cuanto el acto impugnado se refiere al incumplimiento de lo ordenado en febrero de 2023 por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (sin indicar en el recurso fecha exacta) y hasta la interposición del recurso



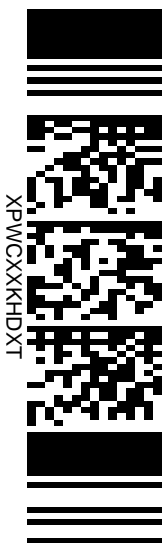
el 05 de septiembre del presente año, ha transcurrido el plazo de 30 días corridos establecido en el numeral 1° del Auto acordado N° 94-2015.

En cuanto al fondo, en el evento que se rechace la alegación anterior, señala que la recurrente ha presentado los siguientes reclamos ante el Ente Fiscalizador:

1.- Caso N°17177689 de 20 de junio de 2022. Reclama en contra de Enel por cobros excesivos de consumos de energía desde noviembre del año 2021. La SEC resolvió mediante Oficio N° 125017 de 07 de julio del mismo año acoger el reclamo, instruyendo a la empresa 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. Respecto de ello, señala que se dio cumplimiento con la refacturación de \$475.375 el 05 de octubre de 2022.

2.- Caso N°1744266 el 09 de agosto de 2022, en el que solicitó análisis y refacturación. Ante este reclamó Enel respondió que, se realizó cambio de medidor, necesitando tres meses de consumo posteriores, para analizar los consumos del cliente y refacturar solo en el caso de corresponder con consumos reales. La SEC resolvió mediante Oficio N°133861 el 26 de agosto de 2022, el rechazo del reclamo, en atención 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.

3.- Caso N°1781373 el 28 de noviembre de 2022, Solicita análisis y refacturación. Enel respondió que el 05 de octubre de 2022, rebajó la suma de \$457.375. En esta oportunidad la SEC resolvió mediante Oficio N° 151917 el 20 de diciembre de 2022, acoger el reclamo e instruir a la empresa distribuidora efectuar las gestiones o



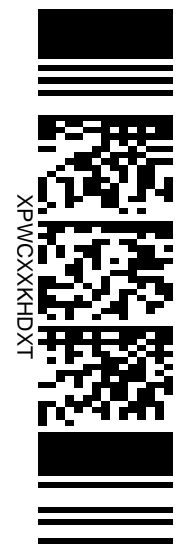
acciones específicas en el servicio y acreditar con antecedentes lo ejecutado, con el objetivo de normalizar el asunto del reclamo en cuestión.

4.- Caso N°1812114 de 27 de enero de 2023, por incumplimiento de instrucción, reiterando Enel en su respuesta el descuento practicado el 5 de octubre de 2022, este reclamo fue asimismo acogido, mediante Oficio N°160286 el 17 de febrero de 2023 y considerando la facultad que le otorga la Ley 18.410, la Superintendencia instruyó a la empresa distribuidora dar cumplimiento inmediato e irrestricto a lo indicado en el N° 151917 el 20 de diciembre de 2022.

En razón de lo anterior, concluye que el recurso ha perdido oportunidad, por haber dado cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia del ramo, haciendo presente que la recurrente no presenta deuda.

**TERCERO:** Que habiéndose requerido informe a la Superintendencia de Electricidad y Combustible, refirió los reclamos en los términos señalados precedentemente, y agregó que mediante Oficio N°160286, previa alegación de la usuaria que no se había hecho efectiva la rebaja informada por la distribuidora, dicho Ente declaró que Enel no había dado cumplimiento a la orden de refacturación, quedando entonces no autorizada para cobrar los montos aplicados por los consumos acaecidos entre noviembre 2021 y marzo 2022.

Lo anterior, atendido que del desplazamiento de las facturaciones reconocidas por la concesionaria, se observó que en la boleta de fecha 03 de octubre de 2022, se facturó finalmente la suma de \$861.631, mientras que en la boleta de fecha 20 del mismo mes y año facturó la suma de \$449.825, producto de la rebaja de los \$457.375, habida consideración de los \$45.569 derivados de los



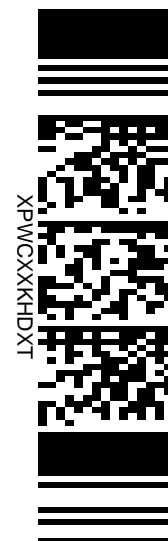
consumos de septiembre 2022; no obstante, no existe certeza de haberse verificado en el inmueble consumos eléctricos impagos al día 20 de octubre de 2022, equivalentes a \$449.825, que permitan tener por procedente la refacturación correspondiente a una rebaja de \$457.375.

De acuerdo con la boleta de fecha 28.03.2023, la usuaria realizó un pago equivalente a \$343.217, monto similar al saldo anterior consignado en la boleta de fecha 04.01.2023, por consecuencia, tal monto viene a pagar parte relevante de la deuda no autorizada para su cobro por esta Superintendencia, toda vez que desde el día 16.08.2022 la distribuidora no acreditó que los consumos asignados a los meses en controversia, concretamente, 6029 kW/h se habrían efectivamente consumido en el inmueble entre noviembre 2021 y marzo 2022.

Así las cosas, agrega que si esta Corte de Apelaciones estima pertinente, pareciera procedente acoger la acción por no cumplimiento por ENEL del Oficio N°125017, de fecha 07.07.2022, que no autoriza el cobro de los consumos asignados a los meses en controversia, teniéndose por improcedentes los cobros equivalentes a \$488.245 y, por ende, el pago correspondiente a \$343.217.

Sin perjuicio de lo anterior, señala que dicha Superintendencia luego de inhibirse en virtud del artículo 54 de la Ley N°19.880, procederá a realizar un monitoreo para capturar eventuales desviaciones a la tarifa aplicable a la zona típica.

**CUATRO:** Que de los antecedentes tenidos a la vista y especialmente lo señalado por el Ente Fiscalizador, en cuanto a que la recurrida no ha dado cumplimiento a lo instruido por Ord. 125017, de fecha 07 de julio de 2022, Ord. 151917, de fecha 20 de diciembre de 2022 y Ord. 160286, de fecha 17 de febrero de 2023, todos ellos en relación a efectuar las gestiones y acciones específicas en el



servicio y acreditar con antecedentes lo ejecutado, con el objeto de normalizar el asunto del reclamo, fijándole en cada uno de ellos un plazo no superior a 30 días.

**QUINTO:** Que el reporte de facturación acompañado por la propia recurrida, da cuenta que no es efectivo lo señalado por ésta, en relación a que con fecha 05 de octubre de 2022, se procedió a dar cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia de Electricidad y Combustible, de proceder a la refacturación correspondiente a una rebaja de \$457.375.

Lo anterior, en atención que según se lee del documento, el saldo a pagar, únicamente fue rebajado en el mes de febrero de 2023, a consecuencia del pago de la suma de \$343.217 efectuado por la recurrente, alcanzando al 07 de septiembre del año en curso el monto adeudado el monto de \$692.367, que evidentemente y tal como lo manifestó la Superintendencia del ramo, contempla la deuda de arrastre que se ordenó reliquidar.

**SEXTO:** Que en tales condiciones, y teniendo presente que la Superintendencia de Electricidad y Combustible, es el órgano facultado para impartir instrucciones a la empresa recurrida, su inobservación constituye un acto ilegal.

Y, además, el hecho de no realizar los descuentos reclamados, constituye en sí misma una omisión arbitraria, que vulnera el derecho de propiedad de la actora, consagrado en el N°24 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, en tanto implica una disminución en su patrimonio; constituyendo la observancia por parte de la recurrida, además, un acto permanente, por lo que las alegaciones de extemporaneidad serán desestimadas.

**SÉPTIMO:** Que atendido lo señalado precedentemente, el recurso de protección será acogido en los términos que se señalarán en lo resolutivo de este fallo.



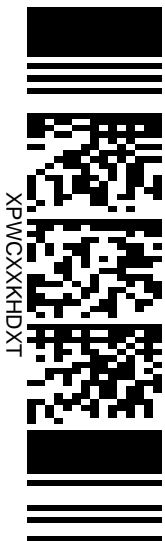
Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo preceptuado en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado sobre Tramitación del Recurso de Protección, **se acoge**, el recurso de protección deducido por Gilda Ibieta Riffo, en contra de Enel Distribución Chile S.A., debiendo ésta última proceder a la refacturación del servicio correspondiente al domicilio de la recurrente, descontando la suma ordenada por la Superintendencia de Electricidad y Combustible, en el plazo de 30 días hábiles.

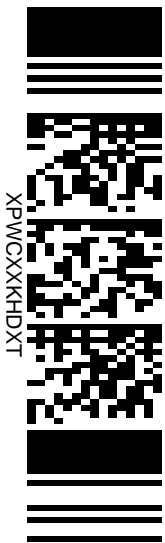
**Regístrese, comuníquese y, oportunamente, archívese.**  
**N°Protección-14569-2023.**

Pronunciada por la Séptima Sala, integrada por el Ministro señor Antonio Ulloa Márquez, el Ministro (S) señor Sergio Guillermo Córdova Alarcón y el Abogado Integrante señora Bárbara Vidaurre Miller.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, diecinueve de octubre de dos mil veintitrés, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

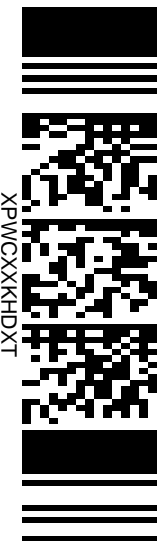




XPWCXXKHDXT

Pronunciado por la Séptima Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministro Antonio Ulloa M., Ministro Suplente Sergio Guillermo Cordova A. y Abogada Integrante Bárbara Vidaurre M. Santiago, diecinueve de octubre de dos mil veintitrés.

En Santiago, a diecinueve de octubre de dos mil veintitrés, 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 03 de septiembre de 2023, 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 dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>