

C.A. de Santiago

Santiago, ocho de agosto de dos mil veintitrés.

**Vistos y teniendo presente:**

**Primero:** Que comparece don Roberto Antonio Grau Sánchez, quien interpone recurso de protección en contra de Enel Distribución Chile S.A., denunciando como acto ilegal y arbitrario los cobros indebidos en el suministro eléctrico de su domicilio.

Expone que en noviembre de 2018 pagaba \$10.000 por concepto de luz y que con posterioridad empezó a recibir cuentas por montos cercanos a \$50.000, en circunstancias que vive solo en su domicilio. Por lo anterior, presentó reclamos ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, verificándose que existían medidores con lecturas cruzadas, por lo que dicha entidad ordenó a la recurrida arreglar su medidor y efectuar refacturación de la deuda. Sin embargo, pese a que durante tres años estuvo pagando sumas incorrectas, la recurrida insiste en cobrar una deuda que no corresponde por \$750.000, procediendo a cortar el suministro eléctrico en reiteradas ocasiones.

Pide que se ordene a la recurrida refacturar correctamente la deuda, atendido el cruce de medidores con el domicilio de sus vecinos.

**Segundo:** Que evacua informe el abogado don Miguel Calorio Miranda, en representación de Enel Distribución Chile S.A., solicitando el rechazo del recurso, con costas.

Sostiene que el recurrente presentó un primer reclamo ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) en marzo de 2021, solicitando que se revisara su medidor pues los consumos de electricidad eran excesivos para una sola persona que habitaba el



domicilio. Indica que la SEC resolvió el reclamo mediante oficio ordinario N° 71.680 el 17 de marzo de 2021, no dándole lugar.

Posteriormente, el recurrente acudió al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), solicitando el cambio de medidor y la devolución de lo pagado en exceso, oportunidad en que Enel informó que el medidor funcionaba correctamente, reiterando la correcta facturación del servicio.

Señala que, en octubre de 2021, el recurrente presentó un nuevo reclamo ante la SEC, pidiendo nuevamente cambio de medidor. Refiere que el fiscalizador resolvió mediante oficio ordinario N° 93620 de 5 de enero de 2021, instruyendo a Enel lo siguiente: *“No se autoriza a la distribuidora cobrar los montos cuestionados y/o reversarlo de la cuenta del servicio del usuario reclamante, si este ya fuera facturado, se instruye normalizar la cuenta del servicio en relación al medidor que corresponda a la vivienda del reclamante”*. Asevera que el 27 de diciembre de 2021 Enel cumplió con lo ordenado, revisando el medidor y comprobando que estaba bien programado en tarifa, fecha y hora, y que marcaba dentro de los rangos.

Añade que, no obstante, lo anterior, el recurrente presentó dos nuevos reclamos ante el SERNAC, y dos ante la SEC. El 16 de mayo de 2022, la SEC resolvió favorablemente al recurrente, mediante oficio ordinario N° 117246, en los siguientes términos: *“Dado lo anterior, se instruye 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”*. Manifiesta que dicha instrucción fue cumplida por Enel el 11 de enero de 2022 (sic), realizando una



refacturación y devolución en la cuenta de suministro del recurrente por la suma de \$353.382.

Sin perjuicio de aquello, el recurrente elevó un nuevo reclamo en agosto de 2022 solicitando que Enel devuelva lo pagado y que se regularice la deuda; reclamo que fue resuelto como no ha lugar, mediante oficio N° 133.855 de 26 de agosto de 2022, señalando el fiscalizador que las acciones adoptadas por Enel daban efectiva solución, estando dichas acciones dentro de los procedimientos y/o plazos estipulados por la normativa vigente. En tal escenario, el recurrente presentó nuevo reclamo ante el SERNAC, solicitando que Enel cumpla con lo ordenado por la SEC. Sostiene que Enel respondió directamente al cliente y con copia al SERNAC, señalando que el caso se encuentra en análisis por presunto medidor cruzado, por lo que en caso de que así fuera, se procedería con la normalización.

Refiere que el recurrente presentó un nuevo reclamo ante la SEC en octubre de 2022, solicitando que Enel devolviera lo pagado y eliminara la deuda que no es suya. Mediante oficio ordinario N° 161.282 de 3 de marzo de 2023, la SEC resuelve favorablemente para el recurrente, ordenando a Enel “*dar cumplimiento inmediato e irrestricto a lo indicado en el oficio Ordinario en comentario*”. Manifiesta que Enel dio cumplimiento inmediato a lo resuelto por la SEC, normalizando en terreno los medidores, y que el 19 de enero de 2023 se realizó un traspaso de capitales por el monto de \$353.382. Sin embargo, el recurrente presentó un nuevo reclamo ante el SERNAC, solicitando que Enel le devuelva lo que pagó en exceso por tres años y que al refinanciar la deuda quedara en cero. A lo anterior Enel dio respuesta directa al cliente, con copia al



SERNAC, mediante carta de 27 de octubre de 2022, señalando que, habiendo realizado la verificación respectiva, la facturación estaba dentro de lo normal.

Continúa indicando que el recurrente presentó un nuevo reclamo ante la SEC, solicitando el cumplimiento de los oficios ordinarios 115.662, 112.208 y 93620. El fiscalizador resolvió favorablemente el reclamo mediante oficio ordinario N° 161.100 de 28 de febrero de 2023, señalando lo siguiente: *“Dado lo anterior, y considerando la facultad que le otorga la Ley 18.410, esta Superintendencia instruye a la empresa distribuidora dar cumplimiento inmediato e irrestricto a lo indicado en el oficio Ordinario en comentario”*. Sostiene que Enel, en cumplimiento con lo anterior, realizó refacturación, devolviendo un monto de \$353.382.

Por todo lo anterior, asevera que su representada 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 que el artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República asegura al recurrente, por lo que pide el rechazo del recurso.

**Tercero:** Que, a folio 7 y 8, el recurrente realiza diversas observaciones al informe evacuado por la recurrida. En primer lugar, sostiene que a diferencia de lo expuesto por Enel, el medidor de su domicilio no estaba funcionando correctamente, lo que se comprueba con la visita realizada por un técnico de Enel el 17 de mayo de 2022, quien concurrió a realizar una reparación al departamento 916, que se encontraba con cruce con el departamento 917, donde vive el recurrente. Explica que el



departamento 916 mantenía lectura cero, por lo que el consumo de dichos residentes se facturaba al número de cliente del recurrente.

En segundo lugar, recalca que en ningún momento recibió la devolución de \$353.382. Destaca también que mantiene una deuda de \$727.562 y que tiene que pagar un saldo de \$374.180 que no le corresponde, dado que se estaban registrando los consumos de ambos departamentos y que durante tres años estuvo pagando el consumo del departamento 916, por lo que controvierte lo expuesto por Enel en su informe y añade que incluso ha sido cortado su suministro eléctrico con contratistas externos de Enel.

**Cuarto:** Que, cumpliendo con el trámite ordenado por esta Corte, evacuó informe don Hernán Alarcón Méndez, Jefe (S) de la División Jurídica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, al tenor del recurso.

En cuanto a los hechos, sostiene que el 14 de octubre de 2021 el recurrente presentó reclamo en contra de la empresa eléctrica por el cobro de suministro eléctrico registrado en un aparato de medida que marcaba los consumos de otro inmueble del edificio, solicitando la normalización del empalme y la devolución de los montos cobrados indebidamente. Luego, y constatándose que Enel reconocía la irregularidad en los empalmes que llevaban a un cobro incorrecto al usuario, mediante Oficio N°93620, de fecha 5 de noviembre de 2021, la Superintendencia no autorizó los cobros y ordenó reversar los pagos indebidos.

Posteriormente, y previa denuncia de incumplimiento por el usuario, la Superintendencia observó que se habían normalizado los empalmes cruzados, y tuvo por cumplida la instrucción de regularización de los registros del medidor correspondiente al



usuario, mediante Oficio N° 133855, de fecha 26 de agosto de 2022. Sin embargo, previas denuncias planteadas por el usuario, mediante Oficios números 161100 y 161282, emitidos el 28 de febrero y el 3 de marzo de 2023, la Superintendencia instruyó a Enel ejecutar inmediatamente la devolución del dinero cobrado en exceso al usuario producto del cruce de los aparatos de medida, según se había comprometido a realizar mediante carta de fecha 2 de noviembre de 2022.

Previas citas del marco normativo aplicable en la materia, asevera que como puede advertirse del procedimiento administrativo, resulta posible informar que muy lejos de lo señalado por Enel en la presente acción constitucional, donde informa ambiguamente que los días 11 de febrero de 2022 y 19 de enero de 2023 cumplió devolviendo al usuario la suma de \$353.382, la Superintendencia verificó que al día 3 de marzo de 2023 Enel seguía rebelde en el cumplimiento de la devolución de los pagos indebidos realizados por el Sr. Roberto Grau Sánchez, entre los años 2020 y 2022, derivados del cobro basado en un aparato de medida que registraba consumos de otro inmueble.

**Quinto:** Que en lo que atañe al quid del 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.



**Sexto:** Que, del tenor de lo expuesto por las partes, lo informado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y los documentos acompañados, se advierte con claridad que el recurrente ha sufrido una perturbación por diferencias de cobro en el suministro eléctrico que no se han podido esclarecer adecuadamente, pese a los reiterados reclamos del recurrente ante la Superintendencia, entidad fiscalizadora que ordenó en dos oportunidades a Enel que procediera inmediatamente a la devolución del dinero cobrado en exceso al usuario entre los años 2020 y 2022 a raíz del cruce de los aparatos medidores del consumo eléctrico, instrucción que la recurrida no ha cumplido, según informa el órgano fiscalizador. Al respecto además se consideran las ambigüedades expresadas por Enel en su informe y que la recurrida no ha acompañado antecedente alguno que permita dar cuenta de un efectivo pago al recurrente.

**Séptimo:** Que, a mayor abundamiento, el Código Ético de ENEL exige que dicha entidad, en los contratos y comunicaciones con sus clientes sean: “*Claros y simples, redactados con un lenguaje lo más próximo posible al usado normalmente por los interlocutores (por ejemplo, para la clientela en general evitando cláusulas comprensibles solamente para los expertos, indicando los precios con el IVA, desglosando en modo claro cada gasto);* lo que claramente no ha ocurrido en la especie. De la misma manera, agrega el citado Código Ético de ENEL que, en el trato con sus clientes, “*Enel se compromete a contestar siempre a las sugerencias y las reclamaciones de los clientes y de las asociaciones de protección de estos, recurriendo a sistemas de comunicación idóneos y oportunos (por ejemplo, servicios de centralita, direcciones de*



*correo electrónico), prestando una atención especial también a los clientes con discapacidad. Corre a cargo de Enel informar a los clientes de la recepción de sus comunicaciones y de los tiempos necesarios para las respuestas que deberán ser breves en todo caso.”*

**Octavo:** Queda claro de lo informado por la propia recurrida en estos autos, que Enel no ha cumplido con este estándar en el caso de marras, lo que constituye una arbitrariedad resultando en la amenaza y perturbación de los derechos constitucionales invocados por la parte recurrente; lo que queda acreditado con la cantidad de reclamos que tuvo impetrar la recurrente ante la Superintendencia respectiva justamente por obtener respuesta a sus comunicaciones en tiempo y forma.

**Noveno:** Que, en este orden de ideas, el actuar que se reprocha a ENEL ha resultado lesivo al derecho de propiedad del recurrente y es constitutivo de una amenaza al mismo derecho del que dicha persona es titular, porque se ve expuesto a afectaciones posteriores en su patrimonio, por la vía de cobros compulsivos de una deuda que no puede serle atribuida por el motivo antes indicado.

**Décimo:** Que, en consecuencia, de los hechos descritos precedentemente, queda de manifiesto que la recurrida no ha dado cabal cumplimiento a sus obligaciones de informar clara y oportunamente al recurrente en su calidad de cliente, de las circunstancias que llevaron a los cobros excesivos y de establecer cuál es su real y efectivo consumo de electricidad durante los últimos tres años. Asimismo, se constata que Enel no ha cumplido lo ordenado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en cuanto a restituir los cobros en exceso, lo que constituye una





arbitrariedad que vulnera la garantía de igualdad ante la ley y el derecho de propiedad del recurrente, reconocidos en el artículo 19 N° 2 y 24 de la Constitución Política de la República, por lo que el presente recurso debe ser acogido.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre tramitación y fallo del recurso de protección de las garantías constitucionales, **se acoge** el recurso de protección deducido por don Roberto Antonio Grau Sánchez, en contra de Enel Distribución Chile S.A., y se ordena a la recurrida:

1.- Verificar el adecuado funcionamiento del medidor de consumo de energía eléctrica del recurrente, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo;

2.- Recalcular, dentro del plazo señalado precedentemente, todos los cobros reclamados por el recurrente y que fueran objeto de reclamos, con indicación de los datos necesarios para una acertada inteligencia y que correspondan al real consumo del recurrente;

3.- Restituir, dentro del mismo plazo, la suma de \$353.382, según lo ordenado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles;

4.- Abstenerse de cortar el suministro de energía eléctrica al recurrente mientras se encuentre al día en el respectivo pago de los consumos indubitados.

5.- ENEL deberá acreditar el cumplimiento de ordenado, en el plazo de diez días contados desde que este fallo adquiera el carácter de firme y ejecutoriado.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



**N°Protección-5562-2023.**

Pronunciada por la Cuarta Sala, integrada por el Ministro señora Verónica Cecilia Sabaj Escudero, el Ministro (S) señora Paola Cecilia Díaz Urtubia y el Abogado Integrante señora Bárbara Vidaurre Miller.

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

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



Pronunciado por la Cuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministra Veronica Cecilia Sabaj E., Ministra Suplente Paola Cecilia Diaz U. y Abogada Integrante Bárbara Vidaurre M. Santiago, ocho de agosto de dos mil veintitrés.

En Santiago, a ocho de agosto de dos mil veintitrés, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

