

C.A. de Santiago

Santiago, diecinueve de octubre de dos mil veintitrés.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que con fecha 28 de agosto de 2023 comparece doña Isabel Cood Schwartz, en representación de Comercial HC Limitada, e interpone recurso de protección en contra de Enel Distribución Chile S.A., por el acto que estima ilegal y arbitrario consistente en la facturación errónea y excesiva de las cuentas de suministro eléctrico, vulnerando las garantías contempladas en los numerales 1º y 24º del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Como fundamento de hecho de su recurso alude que Comercial HC Limitada es del giro restaurante y cuyo local comercial en funcionamiento normal pagaba \$750.000.- por suministro eléctrico. Y expresa que durante la pandemia se generó una deuda que tuvo que repactar en 15 cuotas iguales y sucesivas de \$400.000.-

Agrega que en el mes de mayo de 2022 Enel les informó que les estaban cobrando en base a registros de lectura antiguos, por lo que no se emitieron boletas en los meses de mayo y agosto de 2022, por problemas internos de facturación de la recurrida, refiriendo cada vez que se le consultó que no tenían deuda. Tampoco concurrieron al local a tomar registro del estado del medidor.

Reclama que el 22 de agosto de 2022 llegaron por correo electrónico 6 cuentas de luz con diversos montos, que van desde los \$4.337.626 hasta los \$16.907.229, sin indicar mayor detalle.

Enfatiza que dedujo reclamo ante Enel, quien no entregó una respuesta clara, por lo que procedió a reclamar ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, quien acogió el reclamo en tanto la recurrida otorgó información inconsistente respecto del consumo de los meses aludidos, no autorizando el cobro de los mismos ni ejercer la facultad de corte del suministro. Además, se le instruyó a Enel reversar el monto del periodo de mayo a diciembre de 2022, de la cuenta de servicio, ajuste que se vería reflejado en las 2 boletas posteriores al oficio fechado a enero de 2023.

Indica que en el mes de febrero de 2023, Enel hizo un descuento por \$2.365.390, que correspondía solo a una parte de lo cobrado en exceso, emitiéndose a partir de marzo de 2023 nuevas boletas con sumas millonarias.

Alega que la recurrida no cumple con lo dictaminado por la SEC, en orden a rebajar los montos correspondientes, alzan los cobros todos los



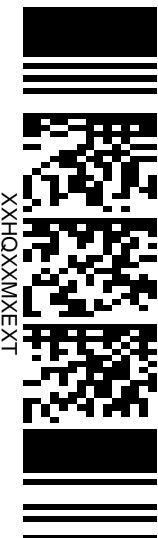
meses, incluyendo intereses moratorios y la obligan a repactar la deuda que alcanza \$21.000.000.- bajo amenaza del corte del suministro, lo que sucedió el 17 de agosto de 2023.

Pide, en definitiva, que se ordene la refacturación del consumo, dejando de cobrar intereses moratorios y se elimine la deuda existente, con costas.

SEGUNDO: Que, el 5 de septiembre de 2023 evacúa informe la Superintendencia de Electricidad y Combustible, por medio de Nadia Muñoz Muñoz, Jefa de División Jurídica.

Contextualiza que en virtud del artículo 3 N° 17 de la Ley N° 18.410, le corresponde a la Superintendencia del ramo resolver las controversias entre los clientes eléctricos regulados y las concesionarias del servicio público de distribución eléctrica, en las materias tratadas por la regulación eléctrica. Luego, indica que el D.S. N° 327/97 del Ministerio de Minería (“Reglamento Eléctrico”), dispone en su artículo 123 que las distribuidoras podrán cobrar únicamente por consumos efectivamente registrados en los aparatos de medida que operan dentro de rango de tolerancia, valorizados de acuerdo con los cargos de los pliegos tarifarios, según el Decreto 11T/2016 del Ministerio de Energía.

En lo relacionado a los hechos que inciden en la acción interpuesta por la recurrente, sostiene que, con fecha 25 de octubre de 2022, la Sra. Isabel Cood en su calidad de cliente bajo la opción tarifaria BT3 presente en punta, planteó reclamo en contra de Enel por el cobro a título de saldo anterior la suma de \$10.813.115 en la facturación N° 26169398, de fecha 28 de julio de 2022. Luego, y previa evacuación de traslado de la distribuidora de fecha 02 de noviembre de 2022, donde no justifica y acredita la procedencia del cobro aplicado, se emitió el Oficio N° 155879, de fecha 12 de enero de 2023, acogiendo el reclamo y no autorizándose el cobro de los montos alegados, al no acreditarse por la distribuidora su procedencia, en tanto encontrarse habilitada para cobrar únicamente por consumos efectivamente registrados en los aparatos de medida que operan dentro de rango de tolerancia, valorizados de acuerdo a los cargos de los pliegos tarifarios. Posteriormente, con fecha 20 de febrero de 2023, la usuaria presentó denuncia por incumplimiento del Oficio citado, cuestión que fue verificada por la Institución mediante el Oficio N° 167353, de fecha 17 de abril de 2023, ordenándose inmediato sometimiento a lo resuelto. Finalmente, con fecha 17 de agosto de 2023, la usuaria vuelve a plantear denuncia por incumplimiento de lo resuelto,



evacuando traslado la distribuidora con fecha 23 de agosto de 2023, donde informa que se rebajó el monto de \$2.365.390, cuestión que ha provocado el inicio de una fiscalización por la Institución, de acuerdo con el caso times N° 1907777.

Indica que, según sus registros, la clienta se encuentra con suministro eléctrico al 01 de septiembre de 2023.

Finalmente, sostiene que pudo constatar que la distribuidora eléctrica continúa cobrando a la usuaria parte del monto no autorizado el día 12 de enero de 2023, correspondiente a \$10.813.115 y, peor aún, amenaza con interrupción de suministro eléctrico a la usuaria, sustentándose en la deuda que la Superintendencia ya ha tenido por improcedente. Razón por la cual, es del parecer de sugerir que se acoja la acción por no cumplimiento por Enel del Oficio N° 155879, de fecha 12 de enero de 2023, que tiene por improcedente el cobro equivalente a \$10.813.115.

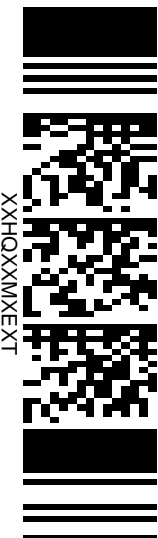
TERCERO: Que el 15 de septiembre de 2023 evacuó informe la recurrida Enel Distribución Chile S.A., por medio del abogado Miguel Calorio Miranda, quien pide el rechazo del arbitrio.

Manifiesta respecto a la clienta, recurrente en estos autos, que previamente interpuso un reclamo administrativo por los mismos hechos de este recurso de protección ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles. El que fue resuelto favorablemente mediante Oficio Ordinario N° 155879, de fecha 12 de enero de 2023, ordenándose a Enel Distribución Chile S.A.: *“Se instruye a la distribuidora reversar el monto por concepto de energía, para el período mayo 2022 a diciembre 2022, de la cuenta del servicio, correspondiente del domicilio del reclamante indicado en la Mat.”*

Expresa que, a fin de dar cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia, el 27 de marzo de 2023 Enel refacturó y rebajó el monto de \$2.365.390 de la cuenta de suministro.

Agrega que el recurrente es un cliente del tipo comercial, tarifa BT-3, donde se separan los cobros por energía y potencia. Tanto la energía como la potencia demandada son medidas a través de un medidor con registrador de demanda máxima.

Hace presente que, la clienta lleva 7 facturas impagas, lo cual se suma al saldo insoluto del convenio de pago que tenía por la Ley N° 21.249, por el cual se le dividió la deuda que arrastraba en agosto de 2022 en 12 cuotas de \$1.515.992.- y el recurrente dejó de pagar estas cuotas en febrero de 2023,



caducándose el convenio en agosto de 2023, lo cual le fue notificado debidamente.

Concluye que, de lo informado, se puede colegir que Enel 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 a la recurrente, y, en consecuencia, no concurren en la especie los requisitos que la Carta Fundamental establece en el artículo 20 para que pueda prosperar la acción cautelar de protección de las garantías constitucionales y, por ende, el recurso intentado debe ser rechazado, con costas.

CUARTO: Que, a folio 11, con fecha 26 de septiembre de 2023, con posterioridad al decreto de autos en relación, la recurrida Enel complementa su informe y acompaña la factura electrónica N° 27185611, en la cual consta la rebaja efectuada a la recurrente en la cuenta de suministro eléctrico por un monto de \$2.365.390.-, según se indicó en el informe presentado a folio 9.

QUINTO: 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.

SEXTO: Que, 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.

SÉPTIMO: Que lo cuestionado por la recurrente consiste en que ENEL, aun después de la resolución de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles que, por Ord. N° 155879 de 12 de enero de 2023, instruyó revertir los montos discutidos por concepto de energía, ha incumplido esa instrucción, realizando ajustes por un monto inferior a lo instruido y efectuando nuevos cobros por montos tales que denotan que se sigue



incurriendo en errores de lectura o en la facturación de los montos que se ordenó reembolsar.

Si bien la recurrida arguye haber efectuado la refacturación y rebaja del cobro discutido, las mismas no alcanzan a cubrir el monto indebidamente cobrado conforme a la instrucción de la Superintendencia.

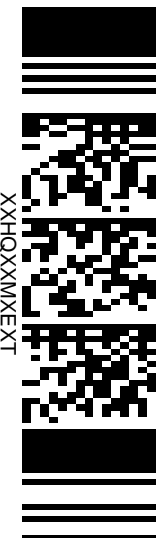
OCTAVO: Que tal obrar de la recurrida afecta de manera arbitraria el derecho de propiedad de la recurrente, reconocido en el artículo 19 N° 24 de la Constitución, porque por mera negligencia de la recurrida, se generan créditos en su favor y en perjuicio de la actora, cuyo no pago, además, implicará el corte del suministro eléctrico, como sucedió el día diecisiete de agosto del año en curso, lo que, en esos términos, se constituye en una forma de apremio arbitraria.

Por las razones expuestas, la acción de protección será acogida en los términos que se dirá en lo resolutivo.

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 las Garantías Constitucionales, se **acoge** el recurso deducido por doña Isabel Cood Schwartz, en contra de Enel Distribución Chile S.A., sólo en cuanto se dejan sin efecto todos los cobros por consumo e intereses que contravienen lo dictaminado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en el Ord. N° 143243 de 20 de octubre de 2022, instrucción a la que deberá darse estricto cumplimiento por la recurrida en las futuras facturaciones que efectúe respecto de la unidad de la actora.

Regístrese, comuníquese y archívese, en su oportunidad.

Protección N°14348-2023.



Pronunciado por la Tercera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por los Ministros (as) Fernando Ignacio Carreño O., Maria Loreto Gutierrez A. y Abogada Integrante Paola Herrera F. 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.

