

C.A. de Santiago

Santiago, doce de diciembre de dos mil veintitrés.

Al folio 37: a lo principal y primer otrosí, téngase presente. Al segundo otrosí, a sus antecedentes.

Al folio 38: a todo, téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que comparece Marcela Loreto Naranjo Ponce y deduce acción constitucional de protección en contra de ENEL S.A. y la Superintendencia de Electricidad y Combustible, por el acto que estima como arbitrario e ilegal consistente en el cobro indebido de deudas por consumo de electricidad, con lo cual se vulnerarían los derechos fundamentales consagrados en los numerales 3, inciso 5°, y 21 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Expone que durante el año 2021 pudo pagar su cuenta de electricidad en forma normal, pero que a partir de enero y febrero de 2022, por dificultades económicas, tuvo problemas para pagar y por tanto todos los meses en la boleta se cobraba un cargo extra por saldo anterior. Sin embargo, alega que dicho saldo no se correspondía realmente con el cobro del mes previo, por lo que reclamo ante la Superintendencia de Electricidad y Combustible por los cobros excesivos. En definitiva, estima que mes a mes, el saldo del mes anterior más los intereses no logran justificar el monto superior que se está cobrando.

Señala que la deuda, a julio de 2023, asciende a \$72.437 pesos más ítem de mora por \$3.012 pesos, que corresponde a un 10% de su consumo habitual.

Para apoyar los fundamentos de su recurso acompaña las boletas de consumo eléctrico del año 2022 y los pagos realizados durante 2022 y 2023. Además, acompaña el oficio ordinario N° 161176 de 28 de febrero de 2023, que rechaza sus reclamos contra ENEL S.A., por estimar que los cobros supuestamente excesivos están correctamente acreditados por las pruebas aportadas por la empresa, y que la Superintendencia autoriza a la empresa a facturar



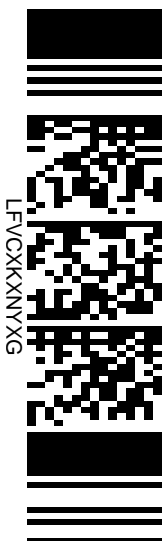
los consumos que se cuestionan, pues se trata de energía efectivamente consumida por la instalación interior de la reclamante, y correctamente medida y registrada en el medidor. También acompaña resolución de 17 de julio de 2023 emitida por la Superintendencia de Electricidad y Combustible, que resuelve recursos de reposición en contra del oficio recién referido, rechazándolo, por estimar la inexistencia de nuevos antecedentes que permitan variar lo resuelto.

Solicita, en concreto, que se le devuelvan los intereses generados durante 2022.

Segundo: Que, informando, Nadia Muñoz Muñoz, jefa de la División Jurídica de la Superintendencia de Electricidad y Combustible, solicita el rechazo del recurso de protección, con costas, alegando, en primer lugar, la inadmisibilidad del recurso por estimar que el artículo 19 de la Ley N° 18.410 establece que los interesados afectados por actos administrativos terminales emitidos por la Superintendencia podrán ser sometidos a control judicial de la Corte de Apelaciones respectiva dentro de 10 días, por lo que existe una vía especial para el conocimiento y fallo del presente conflicto.

Luego, expone que Con fechas 23 y 25 de enero 2023, la usuaria presentó reclamos por cobros excesivos contenidos en el cargo saldo anterior de las boletas emitidas durante febrero 2022 a febrero 2023, concretamente alegando que la magnitud de los intereses resultaba improcedente, reconociendo que el saldo anterior respondía al no pago de los consumos de cada mes anterior, dentro del plazo de vencimiento de la respectiva boleta, constituyéndose en deuda morosa.

Luego, y previa evacuación de traslado por la concesionaria, donde aparecen los intereses aplicados en el tiempo objeto de la controversia, a saber, \$661 en febrero 2022, \$3493 en mayo 2022, \$1382 en junio 2022, \$1061 en julio 2022, \$1.135 en agosto 2022, \$1377 en septiembre 2022 y \$2.416 en enero 2023, esta Superintendencia determinó que los consumos cobrados se habían verificado en el inmueble, por consecuencia, mediante Ordinarios números 161176 y 160683, de fechas 28.02.2023 y 24.02.2023,



respectivamente, se procedió a rechazar los reclamos. Nótese que se emitieron dos actos por tenerse dos domicilios, el consignado más arriba e Isabel Riquelme N°1421, departamento L, N°12, comuna de Maipú, siendo para todos los efectos el mismo punto de consumo individualizado con el número de cliente 2750631-3.

Posteriormente, con fecha 24.03.2023, la usuaria presentó recurso de reposición, explicitando que se estaban cobrando intereses sobre intereses, rechazándolo esta Institución por estimar que no variaban los antecedentes, mediante la Resolución Exenta N°18249, de fecha 17.07.2023.

Explica que la Ley Eléctrica, DFL N°4/2006 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, en su artículo 217, inciso segundo, prescribe que cualquier empresa eléctrica podrá aplicar el interés corriente en los casos de mora en el pago de facturas o boletas de consumo de los suministros por ella efectuados, cuestión consistente con el artículo 310 del Reglamento Eléctrico, que establece la obligación de agregar intereses corrientes a los cargos o abonos que se produzcan por diferencias entre el decreto tarifario que remunera la distribución eléctrica actual y el siguiente que se emite extemporáneamente.

Tercero: Que, informando, Miguel Calorio Miranda, abogado, en representación de ENEL Distribución Chile S.A., solicita el rechazo del recurso de protección, con costas.

Expone que la recurrente en varias ocasiones ha reclamado por cobros excesivos, y en todos los casos se le ha dado respuesta tanto por la empresa distribuidora de energía eléctrica como por la Superintendencia de Electricidad y Combustible, y siempre se confirman los rechazos a los reclamos.

Explica que los cobros alegados por el recurrente refieren a cargos por servicio común y éstos son regulados conforme a lo establecido en la Ley 19.537. Así, es la administración de un condominio o edificio el que solicita el prorrato del consumo común para los distintos inmuebles que están sujetos a la administración de la comunidad. En consecuencia, los reclamos que un cliente que vive en comunidad tiene respecto a los consumos por servicio común,



deben ser expuestos al respectivo administrador de la comunidad o a ésta directamente en caso de que no se encuentra la figura del administrador.

Agrega que a la fecha del informe la deuda asciende a \$108.898, en atención a que la recurrente solo realiza pagos parciales de su consumo.

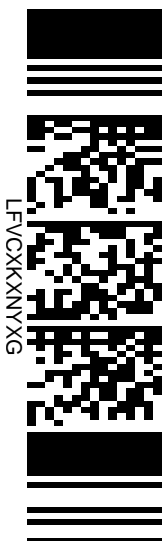
De los antecedentes del recurso, entiende que no existe indicio de acto arbitrario o ilegal alguno.

Cuarto: Por resolución de 31 de octubre de 2023 se ordenó a la Superintendencia de Electricidad y Combustible ampliar su informe, para que se refiera específicamente a la procedencia de los intereses aplicados. Sobre el punto evacua informe la jefatura de la División Jurídica de la Superintendencia, indicando que ratifica lo indicado en el Oficio N°190867, de fecha 14.09.2023, no pudiendo en esta Instancia determinar la licitud de los intereses reclamados por la usuaria, toda vez que no se ha ventilado un proceso administrativo que permita dilucidar si los intereses cobrados se ajustan al tratamiento normativo de los cánones derivados de servicios periódicos de suministro eléctrico, cuestión que exige una investigación de lato conocimiento, en tanto se debe determinar, a lo menos, la deuda que generó los intereses aplicados, la existencia de intereses capitalizados en tales deudas y el interés corriente o legal en plaza en los meses aplicados.

En virtud de lo anterior, luego de concluido el presente arbitrio de urgencia constitucional, esta Institución deberá resolver derechamente la cuestión reclamada por la usuaria, a saber, cobros excesivos de intereses por deudas eléctricas impagas.

Ahora bien, con fecha 30.06.2023, la Sra. Marcela Naranjo presentó ahora reclamo por cobros improcedentes, entre otros, intereses, durante el año 2023, no autorizando esta Institución su aplicación mediante Oficio N°184890, de fecha 04.08.2023, en tanto no acreditarse por ENEL su correspondencia con su tratamiento normativo.

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.

Séptimo: Que, la Superintendencia de Electricidad informó que los cobros realizados por la empresa eléctrica efectivamente corresponden a los consumos de la recurrente, y que efectivamente existen morosidades en los pagos. Sin embargo, consultada específicamente sobre la procedencia del cobro de los intereses en esta causa, indicó que no puede en esta instancia determinar la licitud de los intereses reclamados por la usuaria, toda vez que no se ha ventilado un proceso administrativo que permita dilucidar si los intereses cobrados se ajustan al tratamiento normativo de los cánones derivados de servicios periódicos de suministro eléctrico, cuestión que exige determinar, a lo menos, la deuda que generó los intereses aplicados, la existencia de intereses capitalizados en tales deudas y el interés corriente o legal en plaza en los meses aplicados, cuestión que resolverá en el contexto de los reclamos de la usuaria una vez finalizado el presente arbitrio constitucional.

Octavo: 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.”

Noveno: Queda claro de lo informado por las propias recurridas 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 los reclamos que tuvo impetrar la recurrente para obtener respuesta a sus comunicaciones en tiempo y forma.

Décimo: Que, en este orden de ideas, el actuar que se reprocha a ENEL ha resultado lesivo al derecho de propiedad de la recurrente y es constitutivo de una amenaza al mismo del que dicha persona es titular, porque se ve expuesta 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.

Undécimo: 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 a la recurrente en su calidad de clienta, de las circunstancias que llevaron a los cobros excesivos o de intereses y de establecer cuál es su real y efectivo cargo por intereses y saldos de deuda por periodos anteriores, durante el año 2022. Asimismo, se constata que Enel no ha cumplido los estándares de actuación que le rigen al efecto, 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 Excm. Corte Suprema sobre tramitación y fallo del recurso de protección de las garantías constitucionales, se acoge el recurso de protección deducido por doña por doña **Marcela Loreto Naranjo Ponce** en contra de Enel Distribución Chile S.A. y la Superintendencia de Electricidad y Combustible, y se ordena a la recurrida:

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

2.- En lo relativo a los intereses, deberá Enel Distribución Chile S.A. limitarlos exclusivamente al interés de la cuota mensual respectiva, sin anatocismo.

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

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

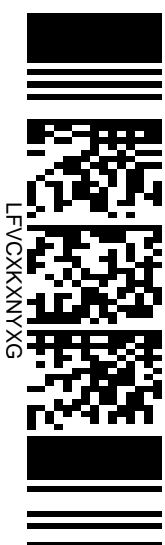
Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Protección N° 13544-2023.

Pronunciada por la Novena Sala, integrada por los Ministros señor Jorge Luis Zepeda Arancibia, señor Tomás Gray Gariazzo y el Abogado Integrante señor Sebastián Ramón Hamel Rivas.

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





Pronunciado por la Novena Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por los Ministros (as) Jorge Luis Zepeda A., Tomas Gray G. y Abogado Integrante Sebastian Ramon Hamel R. Santiago, doce de diciembre de dos mil veintitrés.

En Santiago, a doce de diciembre 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>