

C.A. de Santiago

Santiago, catorce de febrero de dos mil veinticinco.

**Vistos y teniendo presente:**

**Primero:** Que comparece Ji Hyo Kim, quien deduce recurso de protección en contra de ENEL Distribución Chile S.A., por privar, perturbar y/o amenazar, en forma ilegal y arbitraria los derechos consagrados y protegidos en el numeral 24 del artículo 19 la Constitución Política de la República.

Expone que ha sido víctima de cobros excesivos e injustificados por parte de ENEL Distribución Chile S.A., indicando que los usuarios de su propiedad han recibido facturaciones máximas sin una lectura efectiva del consumo. Asegura que ha apelado en tres ocasiones ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), obteniendo resoluciones favorables, pero la empresa se ha negado a cumplir con lo ordenado y continúa exigiendo el pago de un monto cercano a 10 millones de pesos.

Afirma que su arrendatario, Jonathan Toro Castaño, ha mantenido sus cuentas en orden y bien documentadas, demostrando que el problema no es atribuible al usuario, sino a un error en el sistema de ENEL. Alega que la empresa, a pesar de estar en conocimiento de la situación, insiste en cobrar un monto sin fundamento válido. Además, sostiene que las boletas no especifican claramente a qué fechas corresponden, ni incluyen detalles sobre tarifas u horarios. También destaca que los cobros tienen su origen en 2010, a pesar de que el arrendatario ocupa el inmueble solo desde 2020.

Señala que en agosto de 2023 presentó un reclamo ante la SEC (Oficio N°185102) por cobros excesivos, obteniendo un resultado favorable que ordenó una rebaja a \$2.685.679 en



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: JLZNXSRXQSU

febrero de 2024. Posteriormente, en octubre de 2023 (Oficio N°197129), interpuso una nueva apelación, que también fue acogida en su favor. Sin embargo, ENEL solicitó que se anulara la rebaja del monto, sin éxito. En julio de 2024 (Oficio N°215191), volvió a reclamar ante la SEC por el no cumplimiento de la instrucción previa. No obstante, ENEL reiteró su postura de que la rebaja no es aplicable.

Ante esta situación, el recurrente solicita la intervención de esta Corte para que ordene a ENEL cumplir con las resoluciones de la SEC y, de este modo, se eliminen los cobros que considera arbitrarios y abusivos.

**Segundo:** Que, comparece Cristian Andrés Muñoz Levill, abogado, en representación de ENEL Distribución Chile S.A., evacuando el informe ordenado.

Expone, que el recurrente presentó varios reclamos ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) debido a problemas con la facturación de su servicio eléctrico. En junio de 2023, se emitieron 16 boletas en un solo mes, acumulando una deuda elevada. La empresa explicó que esto se debió a una mejora en el sistema y ofreció facilidades de pago.

Explica que, ante los reclamos presentados, la SEC respondió lo siguiente: 1. Caso N°1885997 (30/06/2023): La SEC resolvió a favor del cliente, instruyendo la reversión parcial del cobro (\$2.685.679), lo que fue cumplido el 9 de febrero de 2024; 2. Caso N°1906369 (14/08/2023): El cliente reclamó sobre cobros de demanda máxima. La SEC resolvió que dichos cobros no debían aplicarse y ordenó la refacturación. La empresa interpuso un recurso de reposición, pero fue rechazado por extemporáneo; 3. Caso N°2046668 (02/05/2024): El cliente alegó incumplimiento



de la instrucción de refacturación. La SEC resolvió finalmente que la empresa sí había cumplido, desestimando el reclamo.

Afirma, que actualmente el recurrente mantiene una deuda de \$11.588.546 y realizó su último pago parcial el 5 de julio de 2024. La refacturación ordenada por la SEC no era aplicable porque el cobro cuestionado corresponde a una tarifa distinta a la que tiene contratada el cliente. Una inspección realizada el 27 de noviembre de 2023 confirmó la correcta lectura de los medidores.

Concluye, aseverando que la empresa no ha cometido ninguna irregularidad y que ha cumplido con todas las instrucciones de la SEC. No se configuran los requisitos para interponer un recurso de protección, ya que no ha existido vulneración de derechos constitucionales.

**Tercero:** Que comparece informando por la Superintendencia de Electricidad y Combustible, doña Nadia Muñoz Muñoz, Jefa de División Jurídica.

Expone que la Superintendencia en cuestión (SEC) tiene la facultad de fiscalizar el cumplimiento de las normativas en la distribución de electricidad, asegurando que los servicios prestados a los usuarios sean adecuados y cumplan con la Ley N°18.410. Según el artículo 3° N°17 de dicha norma, la SEC es, además, responsable de resolver reclamos entre consumidores y empresas distribuidoras, fijando plazos prudenciales para su resolución.

Explica que el recurrente ha interpuesto múltiples reclamos ante la SEC en relación con cobros que considera excesivos y sin respaldo de lectura real de consumo. Argumenta que ENEL Distribución Chile S.A. ha mantenido cobros arbitrarios y que, a pesar de resoluciones favorables de la SEC, la empresa se ha negado a cumplirlas.



Señala que los principales reclamos presentados han sido los siguientes:

1. Junio 2023 (Caso N°230629-000578): El usuario reclamó la emisión de 16 boletas en un solo mes por montos elevados, sin registro claro de lectura. La SEC acogió el reclamo y, mediante el Oficio Ordinario N°185102 de agosto 2023, ordenó a Enel reversar los cobros indebidos;

2. Julio 2023 (Caso N°230720-000525): El usuario objetó cobros por demanda máxima, indicando que no contrató ese servicio y que la tarifa aplicada databa de 2010, cuando él ocupaba el inmueble solo desde 2020;

3. Agosto 2023 (Caso N°230814-000246): La SEC resolvió nuevamente a favor del usuario mediante el Oficio Ordinario N°197129 de octubre 2023, ordenando a Enel anular los cobros por demanda máxima. Enel presentó recurso de reposición, el cual fue rechazado por extemporáneo en enero de 2024; y

4. Julio 2024 (Caso N°231127-000103 y Caso N°240502-000527): El usuario presentó nuevos reclamos por el incumplimiento de Enel en la aplicación de las resoluciones de la SEC. En respuesta, la empresa argumentó que la refacturación no aplicaba, ya que el usuario sólo había cambiado la razón social y no la tarifa.

Indica que la SEC ha emitido resoluciones favorables al recurrente, instruyendo a Enel a reversar cobros indebidos y ajustar las facturaciones; sin embargo, Enel persevera en señalar que sus cobros son correctos y ha presentado recursos de reposición, los cuales han sido rechazados en todas sus partes por la Superintendencia.

Agrega que, en su último pronunciamiento, la SEC dejó sin efecto el Oficio Ordinario N°246029 y procederá a emitir una



nueva resolución debido a que Enel no ha cumplido con lo instruido.

**Cuarto:** Que, el recurso de Protección de Garantías Constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye, jurídicamente, una acción, 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 u omisión arbitrario o ilegal que prive, perturbe o amenace ese atributo.

Se desprende de lo señalado precedentemente que es requisito indispensable de la acción de protección, la existencia de un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a la ley o arbitrario, producto del mero capricho de quién incurre en él y que provoque alguna de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías protegidas, consideración que resulta básica para el examen y la decisión de cualquier recurso como el que se ha interpuesto.

**Quinto:** Que, en el presente caso, el acto recurrido consiste en los cobros indebidos que ha efectuado la empresa de distribución de electricidad ENEL, sistemáticamente respecto de su propiedad, cobros que han sido declarados indebidos por el organismo regulador, esto es, la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC).

**Sexto:** Que, tanto la recurrente como la Superintendencia de Electricidad y Combustible son contestes en señalar que se han efectuado varios reclamos por cobros indebidos realizados por Enel, los que debían ser dejados sin efecto por ésta, de acuerdo con lo resuelto por el SEC en los siguientes oficios.



- a. Oficio N°185102) por cobros excesivos que ordenó una rebaja a \$2.685.679 en febrero de 2024.
- b. Oficio N°197129 que ordena a ENEL la rebaja del monto cobrado al recurrente.
- c. Oficio N°215191 que ordena a la recurrida el cumplimiento de la instrucción previa.

**Séptimo:** Que, sentado lo anterior, podemos afirmar que el actor cuenta con un derecho de carácter indubitado, toda vez que el organismo fiscalizador, luego de la revisión de los antecedentes ha reconocido la existencia de cobros indebidos, ordenando a la recurrida dejarlos sin efecto, según se extrae de los oficios antes singularizados.

En este aspecto, se observa que la recurrida ha sido contumaz en el incumplimiento de lo ordenado por la Superintendencia de Electricidad y Combustible, a pesar de que los dictámenes que han sido despachados en virtud de los reclamos presentados por el cliente son obligatorios para la empresa de distribución de energía eléctrica.

En consecuencia, sólo cabe concluir que el actuación de la recurrida, en cuanto a realizar al recurrente cobros que han sido declarados como injustificados por la Superintendencia de Electricidad y Combustible, puede ser calificada de ilegal y arbitraria.

**Octavo:** Que, la actuación ilegal y arbitraria antes descrita, afecta el derecho de propiedad e igualdad de la recurrente, consagrados en los artículos 19 N°2 y 24, respectivamente, de la Constitución Política de la República.

**Noveno:** Que, atendido lo razonado en los motivos que preceden, el presente recurso de protección será acogido.

Por estas consideraciones, y visto además lo dispuesto en



los artículos 19 y 20, ambos de la Constitución Política de la República y el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema sobre Tramitación del Recurso de Protección, **se acoge, con costas, el recurso** interpuesto por **Ji Hyo Kim** contra **ENEL Distribución Chile S.A.**, de forma tal que se ordena a ésta última a cumplir con lo ordenado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en los términos ya descritos.

**Regístrese y archívese, en su oportunidad.**

No firma la Abogado Integrante señora Vásquez Palma, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por no encontrarse integrando.

**N°Protección-19814-2024.**



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: JLZNXSRXQSU

Pronunciado por la Segunda Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministra Sandra Lorena Araya N. y Ministro Suplente Fernando Guzman F. Santiago, catorce de febrero de dos mil veinticinco.

En Santiago, a catorce de febrero de dos mil veinticinco, 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>

Código: JLZNXSRXQSU